

MEMÒRIA
2019

**Institut
Municipal
d'Hisenda**

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

ih

MEMÒRIA
2019

**Institut
Municipal
d'Hisenda**

Presentació

L'Institut Municipal d'Hisenda és l'organisme autònom responsable d'exercir les competències que la legislació atribueix a l'Ajuntament de Barcelona, per l'aplicació efectiva del seu sistema tributari, en els àmbits de la inspecció, la gestió i la recaptació. Exerceix, també, les competències d'instrucció dels expedients sancionadors en matèria de Trànsit, amb adscripció competencial dictada per Decret d'Alcaldia, de 4 de desembre de 1998.

La memòria que ara es presenta recull la informació més rellevant sobre l'activitat realitzada per l'Institut durant l'exercici 2019, i reflecteix les dades dels resultats de la seva gestió, i del conjunt d'activitats de prestació de serveis a la ciutadania en l'exercici de les seves competències.

Entre els fets més destacables d'aquest any, cal remarcar el trasllat de la seu de l'Institut al carrer de Pallars, 200-202, durant l'últim cap de setmana de juliol, i l'acabament de les implantacions més rellevants del Pla de sistemes, que va començar l'any 2012. Les noves oficines donen resposta a les necessitats dels treballadors i treballadores i permeten atendre millor les persones usuàries dels serveis d'atenció presencial de l'IMH. D'altra banda, l'ambiciós pla de modernització del sistema informàtic d'Hisenda, que es preveu acabar d'estabilitzar durant l'any 2020, permetrà millorar el servei i incrementar l'eficiència dels processos de gestió i recaptació.

També és especialment significativa la incorporació de treballadors i treballadores a l'Institut durant aquest any, en total 44 persones. Continua el procés de tecnificació de la plantilla per donar resposta a la complexitat creixent dels processos de l'Institut: els treballadors de categories A ja suposen el 37% de la plantilla.

Respecte a l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, la sentència del Tribunal Suprem, de 9 de juliol, que interpreta l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de la STC 59/2017, va obrir la via per aixecar les mesures provisionals de suspensió de procediment adoptades el 2017, i durant el 2019 s'han resolt la majoria de les sol·licituds i recursos pendents en els quals s'al·lega no increment de valor.

En l'àmbit de resultats, cal remarcar que el percentatge de recaptació en impostos torna a superar el màxim històric assolit l'any anterior i se situa en el 95,5%. El bon comportament de la recaptació de taxes i preus públics contribueix a situar la recaptació tributària en el màxim històric del 94,4%. Cal continuar treballant per augmentar l'eficiència de cobrament a tots nivells i per millorar la base fiscal.

En l'àmbit de l'assistència i la informació a les persones contribuents, i segons es recull a l'enquesta de satisfacció de persones usuàries de l'IMH, puja la qualitat percebuda a un 8,4, una puntuació no assolida mai fins ara. En tots els aspectes valorats, se superen les expectatives que tenien les persones usuàries abans d'accedir al servei. Tot i això, cal continuar avançant en la simplificació administrativa, agilitzant i modernitzant els tràmits que les persones contribuents fan amb l'Administració per canals no presencials, utilitzant tots els recursos al nostre abast per adquirir la màxima eficàcia i eficiència en la comunicació amb la ciutadania per mitjans telemàtics segurs.

Finalment, cal destacar que l'aposta realitzada el 2018 per un nou model d'inspecció de l'IMH, que prioritza la detecció de les ocultacions i el control de la tributació de grans contribuents, comença a donar els seus fruits. Durant el 2018 es va duplicar la plantilla d'inspectors i inspectores per posar en marxa aquest nou model, i durant el 2019 les liquidacions realitzades per part de la hisenda municipal han augmentat un 64% en nombre i un 73% en import respecte a l'any anterior.

L'enfortiment de l'Institut, tant des del punt de vista del capital humà com del capital tecnològic, juntament amb la gestió feta i els bons resultats obtinguts durant aquest any 2019, ens situen en una posició òptima per afrontar els importants reptes d'aquest 2020, com ara l'estabilització del Pla de sistemes i la tecnificació i millora contínua dels processos de gestió, que han de permetre fer les coses més fàcils a les persones contribuents, recaptar amb la màxima eficiència i fer complir tothom amb les seves obligacions fiscals.

Presidenta del Consell Rector
Montserrat Ballarín Espuña

Índex de continguts

1	Funcions i estructura	_08
1.1	Configuració i funcions	_09
1.2	Òrgans de Govern	_11
1.3	Estructura organitzativa	_13
1.4	Recursos humans	_14
1.5	Formació 2019	_18
2	Estats financers i pressupostaris	_20
2.1	Gestió patrimonial	_21
2.2	Liquidació del pressupost	_22
2.3	Resultat pressupostari	_23
2.4	Romanent de tresoreria	_23
3	Tecnologies de la informació	_24
3.1	Pla de Sistemes d'Hisenda: disseny i desplegament	_25
3.2	Projectes evolutius que cal destacar	_26
3.3	Projecte arxiu	_27
3.4	Infraestructura tecnològica	_27
4	Assistència a la ciutadania	_30
4.1	Atenció presencial	_31
4.2	Atenció telefònica	_35
4.3	Atenció telemàtica	_35
4.4	Distribució de tràmits per tipus	_36
4.5	Cites concertades	_36
4.6	Queixes i suggeriments	_37
5	Gestió tributària	_40
5.1	Manteniment cadastral i impost sobre béns immobles	_41
5.2	Impost sobre Activitats Econòmiques	_43
5.3	Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals	_43
5.4	Impost sobre vehicles de tracció mecànica	_44
5.5	Beneficis fiscals	_45
6	Inspecció tributària	_50
6.1	Actuacions de control i comprovació	_51
6.2	Nombre i import de les liquidacions	_52

7	Procediments de revisió	_54
7.1	Recursos en via administrativa	_55
7.2	Reclamacions	_56
7.3	Recursos d'embargaments ATC	_57
7.4	Sol·licituds de devolucions d'ingressos	_57
7.5	Recursos contenciosos	_58
7.6	Procediments concursals	_59
8	Gestió de multes	_60
8.1	Gestió de denúncies i sancions de trànsit	_61
8.2	Reclamacions contra sancions de trànsit	_62
9	Ingressos	_64
9.1	Drets liquidats	_65
9.2	Drets recaptats	_67
9.3	Domiciliacions	_70
9.4	Fraccionaments	_70
9.5	Procediments d'embargaments	_71
9.6	Cost de la gestió	_73
10	Gestió de la qualitat i notificacions	_74
10.1	Gestió de la qualitat	_75
10.2	Notificacions	_75
11	Subvencions i ajuts vinculats als tributs	_76
11.1	Sol·licituds de subvencions i ajuts de l'IBI	_77
12	Organismes de tutela dels contribuents	_78
12.1	Síndic de greuges de Catalunya	_79
12.2	Síndica de greuges de Barcelona	_80

01

Funcions i estructura



1.1 | Configuració i funcions

L'Institut Municipal d'Hisenda fou creat per acord del Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, amb data 27 d'abril de 1990, amb la denominació d'Institut Municipal de Recaptació de Barcelona. En data 15 de març de 1996, el Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la nova denominació d'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona i la modificació dels estatuts.

Finalment, d'acord amb la Llei de mesures per a la modernització del Govern local, el Consell Plenari Municipal, en sessió de 14 d'octubre de 2005, va aprovar-ne els estatuts com a organisme autònom local.

L'Institut és un organisme autònom local, dotat de personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat jurídica i d'obrar, i autonomia de gestió per al compliment de les seves finalitats. L'Institut està adscrit a la Gerència de Pressupostos i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Institut es regeix pel dret administratiu i li corresponen les funcions següents:

- 01 **Gestionar, recaptar i inspeccionar els tributs, els preus públics, les multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms, i d'altres entitats públiques, quan se li encomani.**
- 02 **Elaborar estudis i propostes per als òrgans corresponents de l'Ajuntament, en matèria d'ordenances fiscals, pressupost d'ingressos, calendari de cobraments, avantprojectes de llei i reglaments.**
- 03 **Subscriure convenis amb altres administracions, entitats públiques i sectors professionals per millorar l'eficàcia en la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs, així com de la resta d'ingressos de dret públic.**



Consell Rector

(el 31 de desembre de 2019)

PRESIDENTA

Ima. Sra. Montserrat Ballarín Espuña

VICEPRESIDENT

Im. Sr. Jordi Martí Grau

CONSELLERS

Im. Sr. Jordi Castellana Gamisans

Im. Sr. Ferran Mascarell i Canalda

Sr. Germán Pardo Pérez

Sr. Xavier Cañigueras González

Sr. Albert Guivernau Molina

Sr. Agustí Abelaira Dapena

Sr. Albert Dalmau Miranda

Sr. Jordi Ayala Roqueta

Sr. Josep Medrano Molina

Sr. Carlos Vivas Urrieta

Sr. Ángel Javier Domínguez Berrio

Sr. Eusebi Mesa Moreno

SECRETÀRIA

Sra. Paloma González Sanz

INTERVENTOR

Sr. Antonio Muñoz Juncosa

EQUIP DIRECTIU

Sr. Antoni Fernández Pérez

Sra. Carmen Estrada Nérída

Sra. Paloma González Sanz

Sr. Daniel Martínez Viñado

Sra. Elena Molina Bellés

Sr. Pedro Javier Morales Montoya

Sr. Rafael Olañeta Fernández-Grande

Institut Municipal d'Hisenda



1.3 | Estructura organitzativa

ORGANIGRAMA DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA (il·lustració 1)

GERÈNCIA IMH

DIRECCIÓ
D'INGRESSOS I
ADMINISTRACIÓ

DIRECCIÓ DE
RELACIONS
AMB ELS
CONTRIBUENTS I
RECLAMACIONS

DIRECCIÓ
JURÍDICA

DIRECCIÓ
D'INSPECCIÓ
TRIBUTÀRIA

DIRECCIÓ
D'INFORMÀTICA

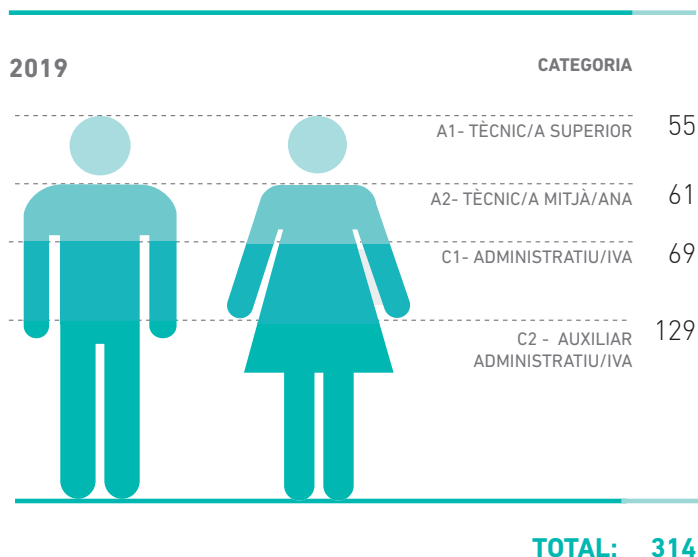
DIRECCIÓ
DE GESTIÓ
TRIBUTÀRIA

1.4 | Recursos humans

La plantilla per a l'exercici 2019 ha estat de 314 places amb la següent distribució per categoria professional:

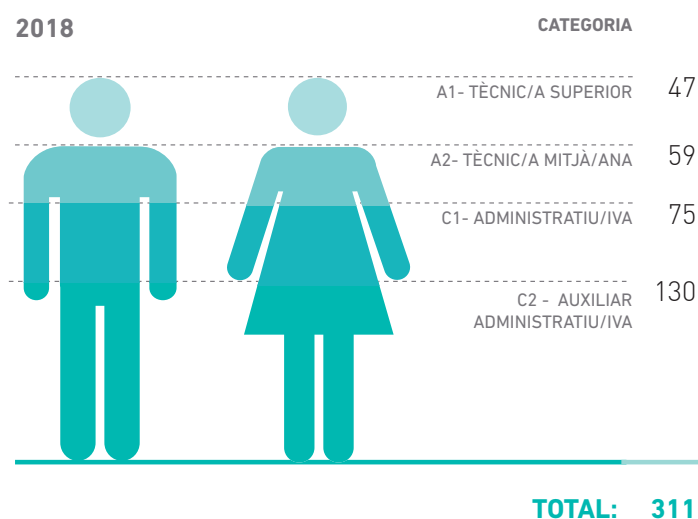
Distribució per categoria dels llocs de treball

(Figura 1)



Distribució dels treballadors estructurals de l'IMH segons la categoria

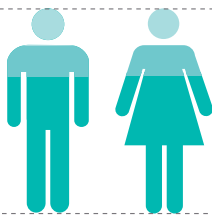

el 31/12/2019



1.4.1 | Distribució de la plantilla el 31 de desembre

El 31 de desembre de 2019, el nombre de places estructurals ocupades és de 304 amb la distribució que es pot observar a la taula 1. A banda dels llocs estructurals, el 31 de desembre formen part de la plantilla 19 treballadors/ores temporals de programa, vinculats al programa d'acumulació d'expedients de plusvàlua derivats de la sentència del Tribunal Constitucional 59/2017.

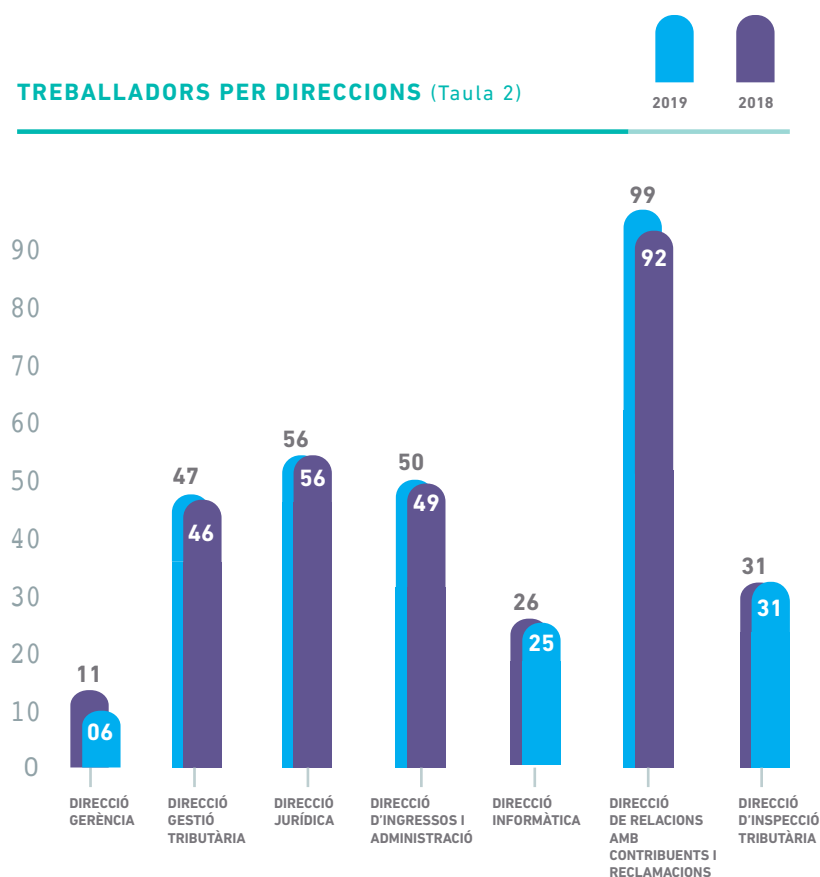
TREBALLADORS SEGONS LA RELACIÓ LABORAL (Taula 1)

	2019	2018
PERSONAL FUNCIONARI		
	116	120
LABORAL FIX		
	41	48
Subtotal personal fix	157	168
Temporals estructurals	147	131
Places estructurals no cobertes	10	12
TOTAL PERSONAL ESTRUCTURAL	314	311

Distribució dels treballadors estructurals de l'IMH segons la relació laboral
el 31/12/2019

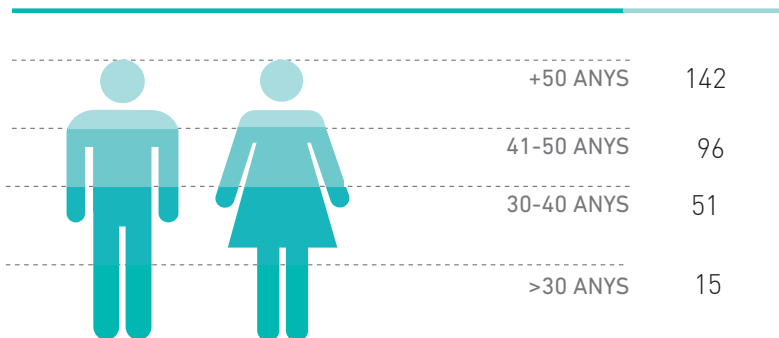
Segons l'adscripció a les direccions, la distribució dels treballadors és la que es pot observar a la taula 2:

TREBALLADORS PER DIRECCIONS (Taula 2)



Distribució dels treballadors estructurals de l'IMH segons l'adscripció
el 31/12/2019

Distribució segons l'edat (Il·lustració 2)



Distribució dels treballadors de l'IMH segons l'edat el 31/12/2019

Distribució per gènere (Il·lustració 3)



Distribució de la plantilla de l'IMH segons el gènere el 31/12/2019

1.4.2 | Fets rellevants del 2019

L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, que des del 1995 fins al juliol del 2019 estava situat a l'avinguda del Litoral, 30, va traslladar les seves dependències a una nova ubicació al carrer de Pallars, 200-202, al barri del Poblenou del districte de Sant Martí durant el cap de setmana del 27 i 28 de juliol.

Durant l'any 2019 s'han incorporat un total de 44 persones a l'IMH, 25 procedents de borsa per a la cobertura de vacants, 8 per concursos, 2 de reforç, 4 per comissions de servei i 5 pel projecte programa d'acumulació d'expedients derivats de la sentència de la plusvàlua.

Respecte a la composició de la plantilla de l'IMH, ha continuat incrementant-se el nombre de funcionaris interins i disminuint el nombre de funcionaris de carrera, tendència que canviarà amb la resolució de les ofertes públiques que s'han fet durant l'any 2019 i les que se seguiran fent els propers anys. Així mateix, el grup de treballadors laborals es redueix gradualment a causa de les jubilacions i les funcionaritzacions.

El Consell Rector de l'IMH va aprovar el dia 13 de març de 2019 la nova Relació de Llocs de Treball de l'Institut.

Durant l'any 2019 han estat treballant a l'IMH 6 persones dels Plans de Treball i Formació (PTF) per un període de dotze mesos i una persona dels Plans d'Ocupació Municipal (POM) per un període de sis mesos gràcies a l'acord de col·laboració amb Barcelona Activa. Així mateix, durant el mes de desembre s'han iniciat els nous projectes dels PTF per a l'any 2020 que tenen una

durada de dotze mesos i que han permès la incorporació de 3 treballadores a l'IMH.

A més a més, durant l'exercici 2019 s'ha incorporat un estudiant en pràctiques d'FP Dual al Departament de Sistemes dins del conveni de cooperació educativa de l'Ajuntament.

Al llarg de l'any 2019 s'han jubilat quatre treballadors (tres dels quals estaven jubilats parcialment).

En matèria **retributiva** destaquem que, d'acord amb els pressupostos generals de l'Estat 2019, a la nòmina del mes de febrer es va aplicar l'increment salarial del 2,25% i es van abonar els endarreriments des de l'1 de gener de 2019, i a la nòmina del mes de setembre es van incrementar les retribucions un 0,25% i es van abonar els corresponents endarreriments des de l'1 de juliol de 2019.

Així mateix, d'acord amb el nou Acord de condicions de treball 2017-2020, aprovat el 21 de juliol pel Consell Municipal, a la nòmina del mes d'octubre es va aplicar l'increment del complement d'experiència professional i l'ampliació de la seva aplicació a partir dels dos anys d'antiguitat en l'àmbit municipal, i es van abonar els corresponents endarreriments des de l'1 de gener de 2017.

Al mes de desembre s'ha fet l'ingrés dels imports corresponents als interessos de l'1%. Aquest ingrés es deriva de l'estimació que el TSJC va fer del recurs interposat per CCOO sobre el pagament dels interessos de les quantitats que es van abonar per la sentència de l'1%.

Respecte als temes relacionats amb la **prevenció de riscos laborals**, els dies 29 d'octubre i 8 de novembre es va dur a terme l'avaluació de riscos laborals a les noves instal·lacions del carrer de Pallars. També es va fer el seguiment dels factors de risc a l'Arxiu del carrer dels Almogàvers. El personal d'Atenció al Contribuent, Registre, Inspecció i Gestió Activa de l'Institut s'ha adscrit al Programa d'atenció integral al personal municipal (PAIPEM).

Aquest any 257 treballadors i treballadores han fet el curs de seguretat en els desplaçaments, 44 el de plans d'emergència, 5 el curs de desfibril·lador extern automàtic i 4 el curs de primers auxilis. El personal de l'IMH ha participat en dos simulacres d'evacuació. El primer, el 15 de maig, a les instal·lacions provisionals de la Rambla, 130. El segon, el 7 de juny, a l'edifici Vela i Torre Mapfre, coordinat pels responsables de la Torre i Protecció Civil.

Pel que fa al seguiment dels casos de lipoatròfia semicircular, el personal que es va traslladar al carrer de Tarragona durant el 2018 es va reubicar a la Rambla 130, al gener d'aquest any. El número total de casos confirmats ha estat de 19 persones; d'aquestes, 7 ja han rebut l'alta mèdica i la resta es manté estable o millora. A les noves instal·lacions del carrer de Pallars, s'ha instal·lat terra dissipador, les taules estan connectades a la xarxa de terra i el sistema de clima disposa d'humectadors d'aire que eliminen d'aquesta manera els factors de risc que poden afavorir la lesió esmentada.

L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona ha traslladat les seves dependències al carrer de Pallars, 200-202, al barri del Poblenou.

Durant l'any 2019 s'han incorporat un total de 44 persones a l'IMH, i ha continuat l'increment del nombre de funcionaris interins.

1.5 | Formació 2019

En l'àmbit de la **formació**, respecte al Pla de sistemes s'han realitzat els últims cursos i sessions de reforç; per tant, el nombre de participants i hores de formació ha disminuït considerablement respecte als anys anteriors.

Amb la implantació del Pla de formació de l'IMH, encara que ha disminuït el nombre de cursos, ha augmentat el nombre d'assistents i les hores de la formació específica. En no obtenir la subvenció del fons AFEDAP, el curs de formació contínua s'ha fet amb càrrec al pressupost de formació de l'Institut.

En els propers anys, la consolidació d'aquest pla, amb la incorporació d'altres tipologies de models i eines per a l'aprenentatge, com els tallers o un curs virtual que s'està preparant, farà augmentar el temps dedicat a la formació específica.

En els propers anys, la consolidació d'aquest pla farà augmentar el temps dedicat a la formació específica.

Formació realitzada durant l'any 2019 (Taula 3)

TIPUS DE FORMACIÓ	NOMBRE DE CURSOS		ASSISTENTS		HORES	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
FORMACIÓ TRANSVERSAL	103	93	423	218	3.505	3.025
FORMACIÓ ESPECÍFICA	11	15	216	104	2.284	1.425
FORMACIÓ PLA DE SISTEMES	5	22	305	1.096	624	3.212
FORMACIÓ CONTÍNUA	0	1	0	17	0	357
TOTAL	119	131	944	1.435	6.413	8.019

02

Estats financers i pressupostaris



Els estats que es presenten a continuació formen part dels documents de comptes anuals i liquidació de pressupost, dels quals han informat favorablement els auditors i la Intervenció, respectivament.

2.1 | Gestió patrimonial

2.1.1 | Balanç de situació

ACTIU	2019	2018
A Actiu no corrent	953.780,99	284.428,57
I. IMMOBILITZAT INTANGIBLE	10.315,86	19.410,05
3. Aplicacions informàtiques	10.315,86	19.410,05
II. IMMOBILITZAT MATERIAL	943.313,68	264.867,07
5. Altre immobilitzat material	943.313,68	264.867,07
VI. INVERSIONS FINANCERES A LLARG TERMINI	151,45	151,45
4. Altres inversions financeres	151,45	151,45
B Actiu corrent	7.643.760,01	6.728.758,57
III. DEUTORS I ALTRES COMPTES A COBRAR A CURT TERMINI	3.076.523,18	5.740.555,24
1. Deutors per operacions de gestió	3.075.788,99	5.737.707,17
3. Administracions públiques	734,19	2.848,07
V. INVERSIONS FINANCERES A CURT TERMINI	428,50	2.265,99
2. Crèdits i valors representatius de deute	428,50	2.265,99
VI. AJUSTOS PER PERIODIFICACIÓ	16.145,07	15.299,16
VII. EFECTIU I ALTRES ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS	4.550.663,26	970.638,18
2. Tresoreria	4.550.663,26	970.638,18
TOTAL ACTIU (A+B)	8.597.541,00	7.013.187,14

PATRIMONI NET I PASSIU	2019	2018
A Patrimoni net	5.579.970,79	4.359.725,85
II. PATRIMONI GENERAT	4.626.326,62	4.081.331,86
1. Resultats d'exercicis anteriors	4.081.331,86	4.001.492,74
2. Resultat de l'exercici	544.994,76	79.839,12
IV. SUBVENCIONS REBUDES PENDENTS D'IMPUTACIÓ A RESULTATS	953.644,17	278.393,99
C Passiu corrent	3.017.570,21	2.653.461,29
II. DEUTES A CURT TERMINI	475.729,95	55.827,88
4. Altres deutes	475.729,95	55.827,88
IV. CREDITORS I ALTRES COMPTES A PAGAR A CURT TERMINI	2.541.840,26	2.597.633,41
1. Creditors per operacions de gestió	1.909.035,43	2.041.203,58
2. Altres comptes a pagar	2.987,28	1.095,93
3. Administracions públiques	629.817,55	555.333,90
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	8.597.541,00	7.013.187,14

2.1.2 | Compte del resultat econòmic patrimonial

	2019	2018
2. Transferències i subvencions rebudes	29.779.566,89	26.880.012,69
a) De l'exercici	29.655.658,46	26.744.829,00
a.2) Transferències	29.655.658,46	26.744.829,00
b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	123.908,43	135.183,69
6. Altres ingressos de gestió ordinària	21.682,17	33.963,36
<hr/>		
A Total ingressos de gestió ordinària	29.801.249,06	26.913.976,05
<hr/>		
8. Despeses de personal	(-)15.564.290,38	(-)13.622.929,33
a) Sous, salaris i assimilats	(-)12.052.040,76	(-)10.630.431,27
b) Càrregues socials	(-)3.512.249,62	(-)2.992.498,06
9. Transferències i subvencions atorgades	(-)4.836.295,49	(-)3.433.640,21
11. Altres despeses de gestió ordinària	(-)8.510.657,64	(-)9.641.366,80
a) Subministrament i serveis exteriors	(-)8.510.657,64	(-)9.641.366,80
12. Amortització de l'immobilitzat	(-)87.899,23	(-)138.148,42
<hr/>		
B Total despeses de gestió ordinària	(-)28.999.106,74	(-)26.836.084,76
<hr/>		
I. RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	802.142,32	77.891,29
13. Deteriorament de valor i resultat de l'alineació	(-)41.906,96	-
b) Baixes i alineacions	(-)41.906,96	-
14. Altres partides no ordinàries	1.877,12	1.947,83
a) Ingressos	1.877,12	1.947,83
II. RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	762.112,48	79.839,12
16. Despeses financeres	(-)217.117,72	-
b) Altres	(-)217.117,72	-
III. RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	(-)217.117,72	-
IV. RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) NET DE L'EXERCICI (II + III)	544.994,76	79.839,12

2.2 | Liquidació del pressupost

2.2.1 | Liquidació del pressupost de despeses

APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES (4)	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES (5)	PAGAMENTS (6)	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31 DE DESEMBRE (7=5-6)	ROMANENTS DE CRÈDIT (8=3-5)
		Inicials (1)	Modificacions (2)	Definitius (3=1-2)					
CAPÍTOL 1	Operacions corrents								
	Despeses de personal	13.689.588,00	1.849.295,74	15.538.883,74	15.478.928,90	15.478.478,90	15.478.478,90	-	60.404,84
CAPÍTOL 2	Despeses corrents en béns i serveis	9.640.469,40	(-)330.000,00	9.310.469,40	9.084.414,27	8.511.503,55	7.825.144,09	686.359,46	798.965,85
CAPÍTOL 3	Despeses financeres	-	217.117,72	217.117,72	217.117,72	217.117,72	217.117,72	-	-
CAPÍTOL 4	Transferències corrents	3.470.771,60	1.366.533,72	4.837.305,32	4.836.259,49	4.836.259,49	4.457.598,31	378.661,18	1.045,83
CAPÍTOL 6	Operacions de capital								
	Inversions reals	-	1.375.848,55	1.375.848,55	1.107.272,71	799.158,61	333.561,37	465.597,24	576.689,94
TOTAL		26.800.829,00	4.478.795,73	31.279.624,73	30.723.993,09	29.842.518,27	28.311.900,39	1.530.617,88	1.437.106,46

APLICACIÓ PRESS.	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS (4)	DRETS ANUL·LATS (5) DRETS CANCEL·LATS (6)	DRETS RECONEGUTS NETS (7=4-5-6)	RECAPTACIÓ (8)	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT EL 31 DE DESEMBRE (9=7-8)	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ (10=7-3)
		Inicials (1)	Modificacions (2)	Definitives (3=1+2)						
CAPÍTOL 3	Operacions corrents Taxes i altres ingressos	31.000,00	-	31.000,00	44.207,60	-	44.207,60	44.207,60	-	13.207,60
CAPÍTOL 5	Transferències corrents	26.769.829,00	2.885829,46	29.655.658,46	29.655.658,46	-	29.655.658,46	27.379.028,08	2.276.630,38	-
CAPÍTOL 7	Operacions de capital Transferències de capital	-	1.375.848,55	1.375.848,55	799.158,61	-	799.158,61	-	799.158,61	(-)576.689,94
CAPÍTOL 8	Operacions financeres Actius financers	-	217.117,72	217.117,72	-	-	-	-	-	(-)217.117,72
TOTAL		26.800.829,00	4.478.795,73	31.279.624,73	30.499.024,67	-	30.499.024,67	27.423.235,68	3.075.788,99	(-)780.600,06

2.3 | Resultat pressupostari

COMPONENTS	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTAMENTS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	29.669.866,06	29.043.359,66		656.506,40
b) Operacions de capital	799.158,61	799.158,61		
1. Total operacions no financeres (a+b)	30.499.024,67	29.842.518,27		656.506,40
c) Actius financers	-	-		-
d) Passius financers	-	-		-
2. Total operacions financeres (c+d)				
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	30.499.024,67	29.842.518,27		656.506,40
Ajustaments:				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tesoreria per despeses generals			217.117,72	217.117,72
4. Desviacions negatives de finançament			-	-
5. Desviacions positives de finançament			-	-
II. TOTAL AJUSTAMENTS (II=3+4-5)			217.117,72	217.117,72
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				873.624,12

2.4 | Romanent de tesoreria

COMPONENTS	2019		2018	
1. (+) Fons líquids		4.550.663,26		949.989,87
2. (+) Drets pendents de cobrament		3.077.103,13		5.742.972,68
(+) Del pressupost corrent	3.075.788,99		5.737.707,17	
(+) De pressuposts tancats	-		-	
(+) D'operacions no pressupostàries	1.314,14		5.265,51	
3. (-) Obligacions pendents de pagament		(-)2.173.555,42		(-)1.895.257,98
(+) Del pressupost corrent	(-)1.530.617,88		(-)1.314.125,84	
(+) De pressuposts tancats	-		-	
(+) D'operacions no pressupostàries	(-)642.937,54		(-)581.132,14	
4. (+) Partides pendents d'aplicació		-		-
(-) Cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-	
(+) Pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	-		-	
I. ROMANENT DE TRESORERIA TOTAL (1 + 2 - 3 + 4)		5.454.210,97		4.797.704,57
II. SALDOS DE COBRAMENT DUBTÓS	-	-	-	-
III. EXCÉS DE FINANÇAMENT AFECTAT	-	-	-	-
IV. ROMANENT DE TRESORERIA PER A DESPESES GENERALS (I-II-III)	-	5.454.210,97	-	4.797.704,57

03

Tecnologies de la informació



L'Institut Municipal d'Hisenda és un organisme que depèn en gran mesura de la tecnologia. Per aquest motiu, l'any 2012 es va iniciar la implantació del Pla de sistemes, amb l'objectiu de renovar, actualitzar i millorar els sistemes de l'IMH per a una gestió més òptima dels ingressos de l'Ajuntament. Aquesta actualització dels sistemes d'informació es va començar a gestar durant l'any 2008 i, juntament amb l'Institut Municipal d'informàtica (IMI), es va decidir apostar per noves solucions tecnològiques en el camp de la gestió tributària, i donar pas així a l'inici del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda (PSH) de l'Ajuntament de Barcelona.

El Pla de sistemes es va dividir en dues fases: la primera fase (Recaptació i Bases de dades fiscals de vehicles) va començar el març del 2012 i va acabar el novembre del 2014. La segona fase (resta Bases de dades fiscals, embargaments, expedients i sancions) va començar el 2016 i es preveu que s'acabi i consolidi el 2020.

3.1 | Pla de sistemes d'hisenda: disseny i implementació

Al llarg de l'any 2019 s'ha continuat desenvolupant, desplegant i consolidant la segona fase del Pla de sistemes d'hisenda.

Cal destacar els següents desplegaments en productiu:

Febrer:

Desplegament d'expedients de Fallits, Prescripció i Baixes d'ofici.

Març:

Expedients de gestió de modificació de bases tributàries d'activitats econòmiques, residus i vehicles.

Expedients de Recursos de tributs dels tipus:

- **Exp. de Recurs d'alçada**
- **Exp. de Recurs reposició**
- **Exp. de Procediment especial de revisió**
- **Exp. extraordinari de revisió**
- **Exp. de Recurs contra resolució de reclamació responsabilitat patrimonial**
- **Exp. Reclamació econòmic economicoadministratiu**
- **Exp. Recursos contenciosos administratius**

Abril:

Desplegament dels expedients de Derivació de responsabilitat.

Juny:

Inici en productiu dels nous sistemes de Sancions i Contribuents a SAP TRM.

S'inicia el 12 de juny l'aturada dels antics sistemes de gestió de denúncies i sancions, recursos i al·legacions (MIR, MPO, REC i REM). A continuació s'executa la migració de dades cap al nou sistema SAP TRM.

L'abast del projecte inclou el següent:

- Implantació del mòdul SAP de notificació de sancions: càrrega i validació de dades de multes, generació del deute i dades mestres de contribuents, notificació de la incoació de l'expedient i de la imposició de la sanció tant en paper com en format electrònic, control de prescripció.
- Implantació del mòdul SAP de tramitació d'al·legacions i recursos de sancions: càrrega d'instàncies des del registre i des del tràmit web, generació de resolucions tant d'estimació total o parcial com de desestimació, parametrització de textos variables amb els arguments més comuns, notificació i comunicació de les resolucions i d'altres documents del tràmit, control de terminis.

Juliol:

Expedients de Gestió activa.

Expedients de Sol·licituds.

Desembre:

Es disposa del nou tràmit específic per a la identificació de conductors per part dels titulars de vehicles amb denúncies de circulació. Tramitació automàtica d'aquestes identificacions redirigint les denúncies associades als infractors identificats.

Adaptació en productiu del procés de tramitació d'al·legacions i recursos de sancions a la Llei 39/2015 que estableix la possibilitat de transformar, en certs casos, una tramitació simplificada en una tramitació ordinària.

Al llarg de l'any 2019, s'ha continuat desenvolupant, desplegant i consolidant la segona fase del Pla de sistemes d'hisenda.

3.2 | Projectes evolutius que cal destacar

Els projectes evolutius més destacables són els següents:

- Adaptació de tots els serveis SAP al nou sistema de contribuents.
- Adequació del sistema de recaptació a la nova gestió de sancions. Especialment destacable el canvi en la comptabilització.
- Adequació de la publicació a TEU a la Llei de protecció de dades.

3.3 | Projecte arxiu

L'any 2019 s'ha iniciat l'estudi documental, anàlisi de necessitats i planificació del projecte de custòdia externa de l'arxiu. El dipòsit actual situat al carrer dels Almogàvers ha arribat al límit de la seva capacitat i ja s'havia vist amb la necessitat de portar a dipòsits externs documentació de baixa consulta. El volum d'arxivadors en acabar l'any és de 8.724 metres lineals (72.774 unitats d'instal·lació), el qual és un volum molt elevat, tant per la seva gestió diària com pel que suposarà el seu trasllat (previst per a l'any 2020-2021). Segons un estudi fet per la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius, l'arxiu de l'Institut Municipal d'Hisenda és el tercer en volum, superat només per l'Arxiu Municipal Contemporani i l'Arxiu Històric.

DADES DEL 2019:

Transferència d'arxivadors

9.661capses d'arxiu
(1.159 metres lineals)

Total peticions ateses

1.885

sol·licituds

Imatges digitalitzades

6.382.229

durant el 2019

Total imatges digitalitzades

184.006.758

3.4 | Infraestructura tecnològica

L'Institut Municipal d'Hisenda té connexions amb diferents aplicacions informàtiques ubicades a diferents entorns. Són accessos a les bases de dades corporatives tant a Host, SAP i servidors corporatius com a dades de l'ordinador departamental (sistema multiusuari AS400) i servidors de fora de l'entorn municipal (Direcció General de Trànsit, Gerència Regional de Cadastre, Agència Estatal d'Administració Tributària i a l'Agència Tributària de Catalunya). Així mateix, hi ha centres externs a l'Ajuntament que tenen connexions amb la nostra infraestructura: centres municipals (Barcelona de Serveis Municipals), entitats financeres i empreses que executen serveis per a l'IMH.

A més de l'estructura de comunicacions, s'ha de mantenir la pròpia infraestructura de l'IMH (parc informàtic de PC, impressores, servidors, etc.).

El mes de juliol d'aquest any, l'Institut Municipal d'Hisenda ha traslladat la seva seu al carrer de Pallars, 200-202, cantonada amb el carrer de la Llacuna, 63-73, fet que ha suposat l'adequació de tota la infraestructura tecnològica per assegurar el correcte funcionament de l'Institut.

Per garantir un ple rendiment del servei, cada any es van incorporant o renovant nous elements. Les principals adquisicions de l'any 2019 són les següents:



60
PCs

Adquisició de 60 PCs de taula com a renovació d'equips obsolets.



63
PCs
portàtils

Adquisició de 63 PCs portàtils, 23 per a la substitució dels PCs de taula per a l'equip de direcció i caps de departament, per facilitar la mobilitat, el millor aprofitament de les noves sales de reunió de l'IMH i la possibilitat del treball remot. I 40 portàtils per a la seva utilització a la sala de formació de la nova seu de l'IMH.



128
monitors

Adquisició de 128 monitors per millorar la gestió dels expedients de SAP i el tractament de la informació sense paper.



28
equips de
comunicació
(xarxa)

S'han adquirit i substituït 28 equips de comunicació *switchs* i 8 nous equips d'AP Wi-Fi.



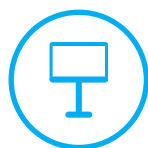
7
pantalles
(leds)
gestor
de cues

S'han adquirit 7 noves pantalles (leds) per a la gestió de cues d'atenció al públic.



1
Equip
multifunció

S'ha adquirit un nou equip multifunció per a l'atenció al públic.



1
Peanya de
confirmació
de cites

Adquisició d'una segona peanya per a l'auto-confirmació de cita prèvia per a l'atenció al públic.

3.4.1 | Elements tecnològics de l'IMH

A continuació es relacionen els diferents elements tecnològics de l'IMH:

2 LÍNIES DE FIBRA ÒPTICA CORPORATIVA	2 LÍNIES DE FIBRA ÒPTICA NO CORPORATIVA	1 LÍNIA DE FIBRA ÒPTICA A L'ARXIU	30 SWITCHS SEGMENTACIÓ DE XARXA
2 SAIs A L'IMH	1 SAIs A L'ARXIU DE L'IMH	1 ORDINADOR DEPARTAMENTAL (AS400)	4 SERVIDORS D'APLICACIONS
365 ORDINADORS PCs AMB CONNEXIÓ XARXA CORPORATIVA	71 ORDINADORS PCs PORTÀTILS AMB CONNEXIÓ A LA XARXA CORPORATIVA	16 ESCÀNERS OFIMÀTICA	3 ESCÀNERS DE L'ARXIU
28 IMPRESSORES PCs	1 PANTALLES HOST – ORDINADOR DEPARTAMENTAL	2 IMPRESSORES ORDINADOR DEPARTAMENTAL	4 IMPRESSORES GESTIÓ DE CUES ATENCIÓ AL PÚBLIC
2 PEANYA AUTO- CONFIRMACIÓ DE CITA PRÈVIA ATENCIÓ AL PÚBLIC	2 QUIOSCOS PER A AUTOGESTIÓ I INFORMACIÓ ATENCIÓ AL PÚBLIC	12 IMPRESSORES REGISTRE	52 IMPRESSORES CORPORATIVES (DOCUNAUTA/SAP)
14 EQUIPS MULTIFUNCIÓ	1 IMPRESSORES MULTIFUNCIÓ DE TAULA	1 FOTOCOPIADORES D'ATENCIÓ AL PÚBLIC	2 PLÒTERS A1 I A0

04

Assistència a la ciutadania

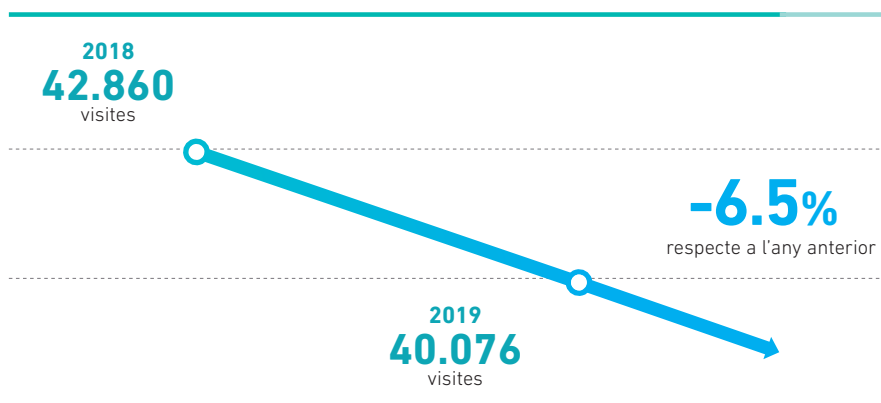


4.1 | Atenció presencial

Respecte a l'atenció al públic, cal assenyalar que s'ha produït una minoració del total de visites que han estat ateses a l'Institut Municipal d'Hisenda respecte a l'any anterior.

En relació amb aquestes xifres, s'ha d'indicar que arran del trasllat de la seu de l'Institut Municipal d'Hisenda ja no es fan atencions a la recepció d'aquest institut i, per això, aquestes atencions que abans s'efectuaven no s'han comptabilitzat en la xifra de persones ateses durant el 2018 (19.759 atencions a la recepció durant l'any 2018).

Nombre de visites presencials (Figura 2)



4.1.1 | Tràmits efectuats presencialment

Malgrat que han minvat les cites ateses, els tràmits realitzats a l'IMH s'han incrementat, atès que actualment els tràmits són més complexos i requereixen més especialització i temps. Els tràmits d'hisenda efectuats a les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) dels districtes han disminuït.

En relació amb el registre de documents, s'ha produït un lleuger decrement provocat per l'augment de la tramitació telemàtica i per l'afectació que va produir la implantació del mòdul SAP Multes.

TRÀMITS REALITZATS A PETICIÓ DE LES PERSONES ATESES (Taula 4)

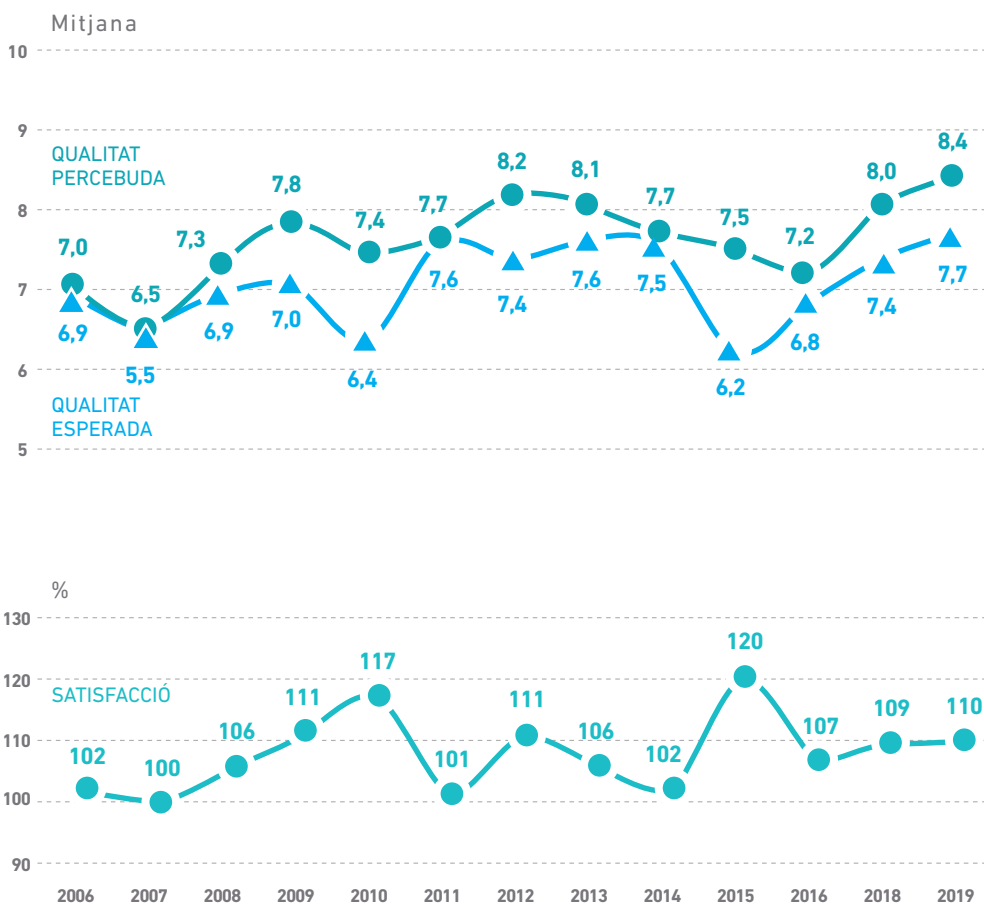
	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
ATENCIÓ PRESENCIAL	222.631	55,5%	218.108	52,9%	2,1%
ATENCIÓ VIA REGISTRE	94.440	23,5%	104.387	25,3%	-9,5%
Registre de documents	88.665		100.999		2,1%
Certificats	222.611		3.388		2,1%
OFICINES D'ATENCIÓ ALS CIUTADANS DELS DISTRICTES OAC	84.152	21%	218.108	21,8%	-6,3%
TOTALS	401.223	100,0 %	412.316	100,0 %	-2,7%

4.1.2 | Enquesta de satisfacció als usuaris del servei d'atenció presencial de l'IMH.

S'han efectuat 877 entrevistes els mesos de maig, juny i octubre d'aquest any amb l'objectiu d'analitzar la satisfacció dels usuaris i les usuàries de l'Institut, aprofundir en els seus hàbits d'ús i conèixer les seves necessitats i característiques.

La valoració atorgada a l'enquesta de satisfacció adreçada als usuaris del Departament d'Atenció Presencial de l'IMH és la següent:

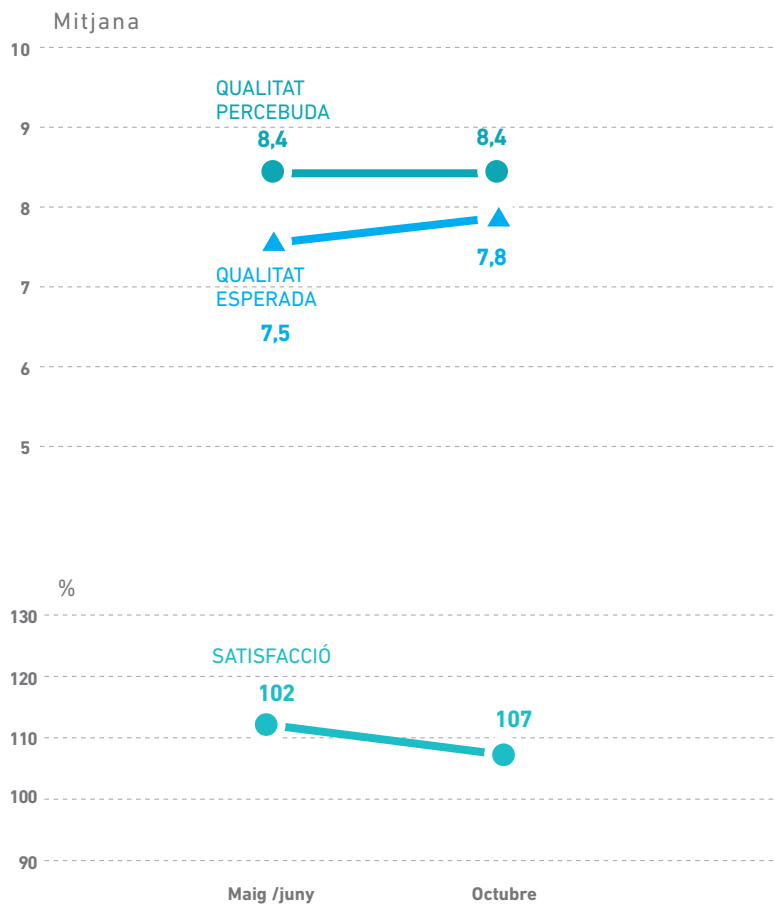
Valoració global dels usuaris del servei d'atenció presencial de l'IMH (Gràfic 1)



Cal remarcar que la qualitat percebuda puja a un 8,4, xifra que representa la nota màxima de qualitat obtinguda a l'Institut, i se superen les expectatives prèvies que tenien els contribuents abans d'accedir al servei en 0,7 punts.

Durant l'any 2019 continua el canvi en la tendència observada en els darrers anys en la qualitat percebuda i els usuaris valoren positivament el servei. En tots els aspectes valorats, se superen les expectatives que tenien els usuaris abans d'accedir al servei d'atenció al contribuent.

La qualitat percebuda puja a un 8,4 xifra que representa la nota màxima de qualitat obtinguda a l'Institut.



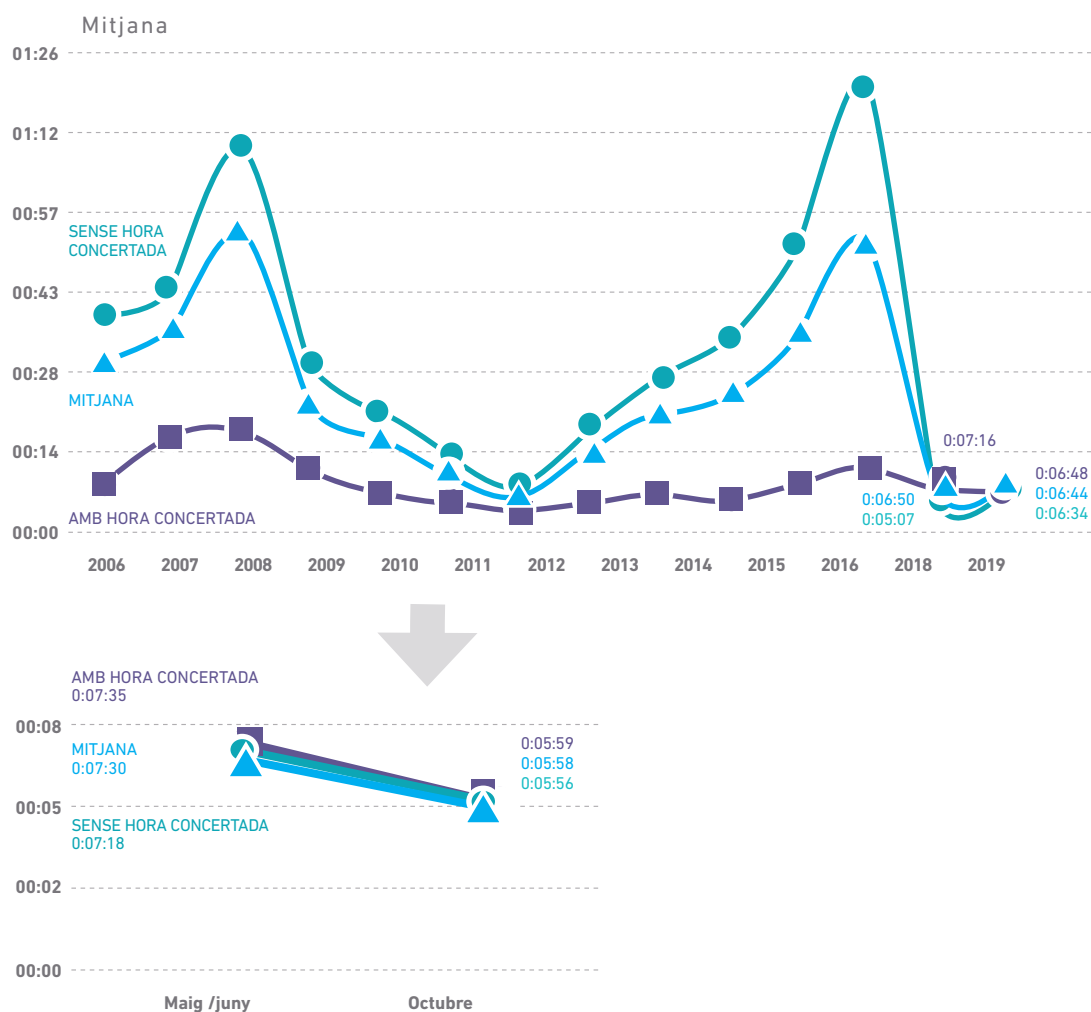
De la mateixa manera que en anys anteriors, els factors amb més pes a l'hora de valorar la satisfacció global de l'usuari són els vinculats amb el servei i que inclouen el temps dedicat al seu cas, la fiabilitat de la resolució i la resposta rebuda.

EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ GLOBAL DELS USUARIS (Taula 5)

EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ GLOBAL DELS USUARIS (Taula 5)	2018		2019		GAP
	ENTRADA	SORTIDA	ENTRADA	SORTIDA	
ENTORN					
Accés, senyalització oficina	7,7	8,2	7,9	8,3	0,4
Les instal·lacions	8,1	8,5	8,4	8,9	0,5
La neteja general	8,4	8,7	8,7	9,0	0,4
L'horari d'atenció	7,3	7,7	7,3	8,0	0,6
Temps d'espera per ser atès	7,1	8,6	7,3	8,8	1,5
SERVEI					
Temps dedicat al seu cas	7,2	8,6	8,0	8,9	1,0
Les instal·lacions	6,7	7,9	7,9	8,4	0,5
La neteja general	7,1	8,2	8,1	8,5	0,4
PERSONAL					
L'atenció rebuda	8,0	9,0	8,4	9,2	0,8
Coneixements del personal	7,8	8,6	8,5	9,0	0,5
Nre.	(204)	(600)	(205)	(672)	

Tots els aspectes valorats milloren respecte a la l'enquesta anterior, ho fa sobretot el temps d'espera per ser atès i el temps dedicat a la resolució de cada cas.

Temps mitjà d'espera per ser atès a l'IMH (Gràfic 2)



4.2 | Atenció telefònica

El servei d'atenció no presencial dona suport als ciutadans, empreses, professionals de la gestió i als col·laboradors de la Direcció d'Atenció a la Ciutadania. El total de trucades ciutadanes ateses ha estat de 15.471, xifra que suposa una mitjana d'aproximadament 70 trucades diàries.

4.3 | Atenció telemàtica

L'any 2019 s'ha caracteritzat, com ja ha anat passant en els exercicis anteriors, per un increment dels tràmits telemàtics.

El total de trucades ciutadanes ateses ha estat de 15.471, això suposa una mitjana de aproximadament 70 trucades diàries.

TIPOLOGIA DELS TRÀMITS TELEMÀTICS TRÀMITS TELEMÀTICS (Taula 6)

	2019	2018	% VARIACIÓ
TRÀMITS AUTOMÀTICS	816.570	797.646	2,4%
Autoliquidacions i estimacions de Plusvàlua	167.897	163.194	2,9%
Padró electrònic (IBI, IVTM, IAE i Residus)	110.376	114.016	-3,2%
Altres tràmits automàtics: (cites, duplicats, carpetes, impresos web, deute IBI notaris)	538.297	520.436	3,4%
TRÀMITS INICIATS TELEMÀTICAMENT	164.724	112.452	46,5%
DISPOSITIUS MÒBILS	10.626	5.899	80,1%
QUIOSC	7.617	6.144	24,0%
TOTAL	999.537	922.141	8,4%

A la taula d'atenció telemàtica no s'hi han inclòs les dades corresponents a la notificació i identificació de conductors responsables d'infraccions de circulació mitjançant l'aplicació d'e-multes, ja que no ha estat possible obtenir les dades corresponents atesa la implantació del mòdul de SAP Multes.

El total de tràmits realitzats l'any 2019 és superior a l'any anterior en un 8,4%.

En relació amb els tràmits automàtics, augmenten un 2,4% respecte a l'any anterior, excepte el padró electrònic que mostra una tendència lògica a la baixa, cau a conseqüència de les altes produïdes en el temps.

Respecte als tràmits iniciats telemàticament i acabats des de l'IMH, han augmentat molt significativament, en especial els canvis de titular de l'IBI i les peticions realitzades a través de l'aplicació IRIS per resoldre incidències referides a les sancions de trànsit.

Finalment, també cal destacar l'augment significatiu dels tràmits efectuats des de dispositius mòbils i des del Quiosc de tràmits.

4.4 | Distribució de tràmits per tipus

Respecte als tràmits realitzats des de l'IMH, ja sigui a petició del contribuent durant la seva visita a l'IMH o bé per acabament de tràmits iniciats pels contribuents a través de mitjans telemàtics, tots els tràmits augmenten respecte a l'any anterior, tot i que proporcionalment els que ho fan en major mesura són els tràmits associats a peticions i a multes.

Respecte a les dades de l'any anterior, no s'han comptabilitzat les atencions efectuades des de la recepció.

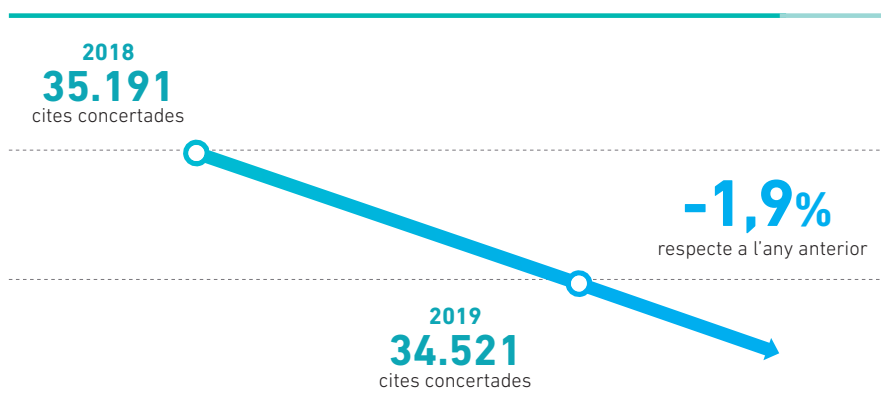
DISTRIBUCIÓ DELS TRÀMITS PER TIPUS (Taula 7)	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
TRIBUTS	158.406	45%	152.255	46,1%	4,0%
MULTES	68.254	20%	58.000	18%	17,7%
PETICIONS RESOLTES (IRIS, CORREUS ELECTRÒNICS)	64.401	18%	42.751	13%	50,6%
ALTRES	57.439	16%	45.377	24%	26,6%
TOTAL	348.500	100,0%	298.383	100,0%	16,8%

En la temàtica "Altres" s'agrupen tots aquells tràmits que no es poden incloure en les temàtiques anteriors, com són el canvi d'adreça fiscal, modificació d'errors de contribuents, tramitació de sol·licituds de pagament fraccionat del deute, emissió de certificats IDCAT...

4.5 | Cites concertades

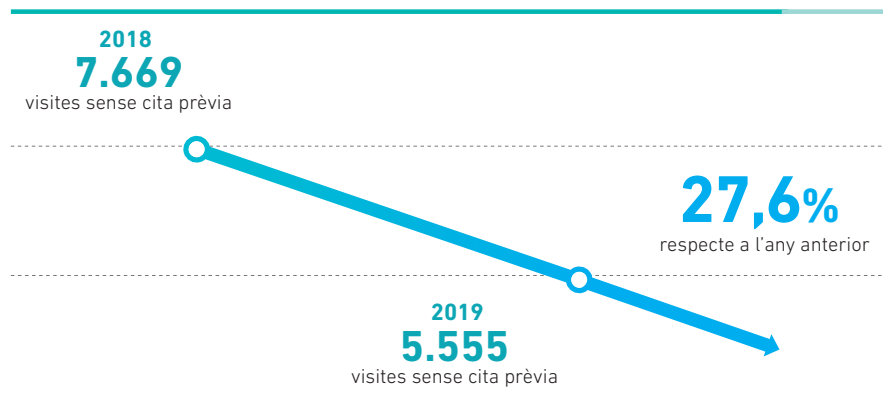
El volum de cites concertades pels ciutadans i que han estat ateses ha estat molt similar a les de l'any anterior. S'ha produït una petita disminució de l'oferta de cites arran de l'augment de les hores de formació que s'han impartit al personal del Servei d'Atenció al Ciutadà motivades, entre d'altres, per la implantació dels mòduls de SAP Contribuents i SAP Multes.

Comparativa de les cites concertades respecte a l'any anterior (Figura 3)



Tot i això, per donar un bon servei a la ciutadania, s'ha atès les persones que han vingut sense cita prèvia per resoldre de manera urgent els deutes pendents en fase d'embargament de comptes corrents o de béns.

Comparativa de les visites ateses sense cita prèvia respecte a l'any anterior (Figura 4)



4.6 | Queixes i suggeriments

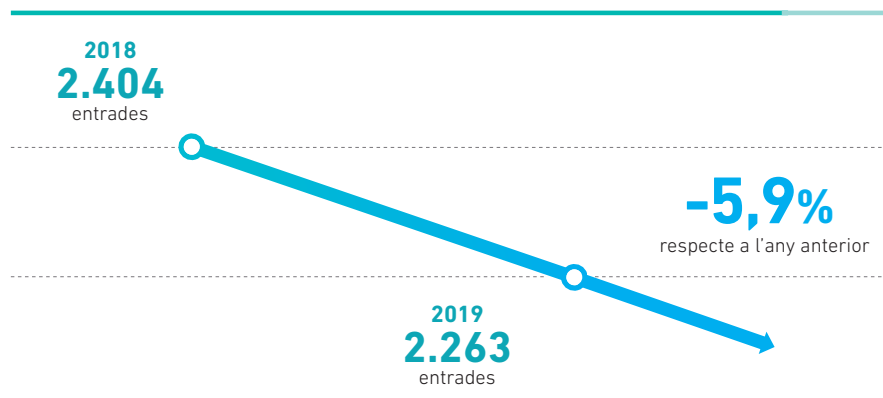
El Departament de Qualitat centralitza les queixes de la ciutadania. Les queixes i els suggeriments serveixen per detectar àrees en les quals cal implantar canvis que permetin millorar els processos de treball de l'Institut Municipal d'Hisenda.

Ateses les característiques pròpies dels serveis de l'IMH, la necessitat de donar resposta de manera immediata a la ciutadania és molt important.

4.6.1 | Nombre de queixes entrades

Respecte a l'any 2018, aquest any el nombre de queixes entrades ha minvat en un 5,9%.

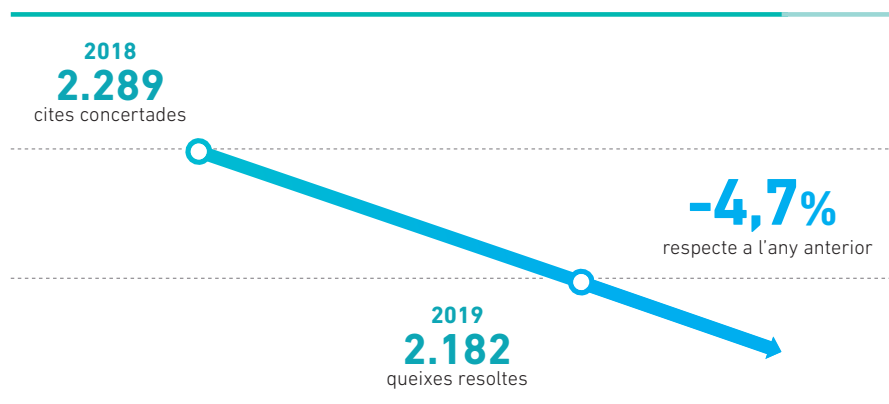
Comparativa de queixes rebudes respecte a l'any anterior (Figura 5)



4.6.2 | Nombre de queixes resoltes

Respecte a l'any 2018, aquest any el nombre de queixes resoltes experimenta un decrement del 4,7%.

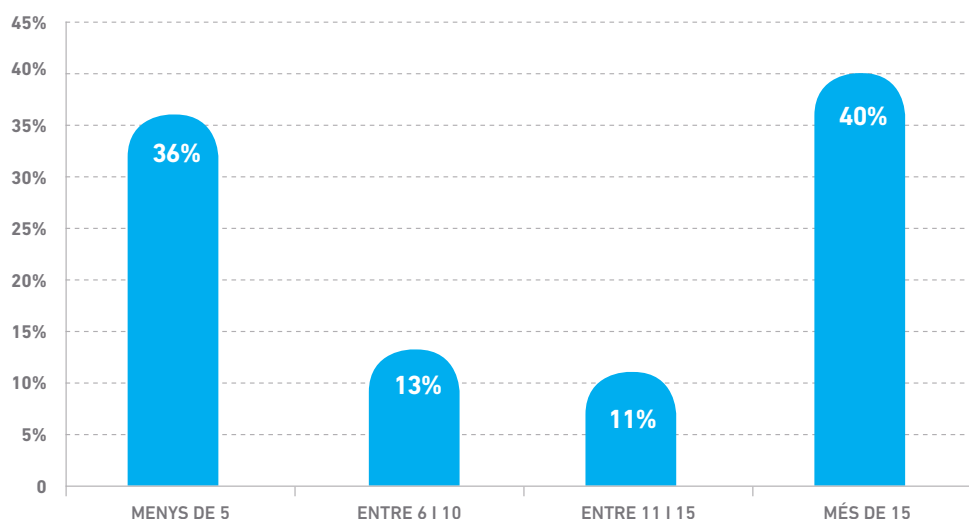
Comparativa de les queixes resoltes respecte a l'any anterior (Figura 6)



4.6.3 | Temps de resolució de les queixes

Del total de queixes resoltes, un 36% es contesten en menys de 5 dies (fa referència a queixes de resolució senzilla); el 13%, entre 6 i 10 dies; i l'11%, entre 11 i 15. El 40% s'ha respost en més de 15 dies (queixes que requereixen un procés d'investigació per part del departament gestor).

Temps de resolució de les queixes (dies) (Gràfic 3)



4.6.4 | Temàtica de les queixes resoltes durant el 2019

La temàtica de les queixes resoltes durant el 2019 i la seva comparativa amb les queixes resoltes el 2018 és la següent:

TEMÀTICA DE LES QUEIXES RESOLTES DURANT EL 2019 (taula 8)

	2019	% SOBRE EL TOTAL	2018	% SOBRE EL TOTAL	VARIACIÓ 2018/2019
DEVOLUCIONS	735	33,7%	950	41,5%	-22,6%
INCIDÈNCIES SAP	590	247,0%	126	5,5%	368%
RECURSOS EN TRAMITACIÓ	296	13,6%	160	7,0%	85,0%
DESACORD AMB EL PROCÉS DE TRAMITACIÓ	289	13,2%	338	14,8%	-14,5%
PROCEDIMENT NOTIFICADOR	90	4,1%	73	3,2%	-23,3%
INCIDÈNCIES AL PORTAL DE TRÀMITS	70	3,2%	-	-	-
TEMPS D'ESPERA PER A LA CITA	44	2,0%	71	3,1%	-38,0%
FORMULACIÓ D'AL·LEGACIONS	32	1,5%	105	4,6%	-69,5%
ATENCIÓ TELEFÒNICA	20	0,9%	27	1,2%	-25,9%
ERROR EN BASE DE DADES	15	0,7%	43	1,9%	-65,1%
INCIDÈNCIA AMB EL NOTIFICADOR	1	0,0%	16	0,7%	-93,8%
INCIDÈNCIES EN LA RÀFEGA DE PAGAMENT DELS REBUTS	-	-	355	15,5%	-100,0%
INFORMACIÓ WEB INCORRECTA	-	-	25	1,1%	-100,0%
TOTAL	2.182	100,0%	2.289	100,0%	-4,7%

Cal remarcar que el nombre de queixes disminueix un 4,7% respecte a l'any anterior.

Les queixes més nombroses continuen sent les relacionades amb l'endarreriment en el procés de tramitació de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts, tot i que disminueixen un significatiu 22,6% respecte al 2018, disminució motivada per la millora en el termini de tramitació.

El segon motiu de queixes són les relacionades amb el sistema informàtic d'Hisenda, ja que el procés d'implantació del mòdul SAP Sancions realitzat durant el mes de juny del 2019 ha patit disfuncions que han provocat afectacions en els rebuts de multes i que s'han anat corregint en els darrers mesos.

El tercer motiu de queixa és l'endarreriment en la resolució dels recursos presentats pels contribuents, que augmenta respecte a l'any anterior, i el quart la disconformitat amb el procés de tramitació, tot i que aquest disminueix respecte a l'any anterior.

Aquestes quatre tipologies concentren el 80% de les queixes que s'han fet arribar a l'Institut durant el 2019.

D'altra banda, cal destacar que durant el 2019 han augmentat les manifestacions d'agraïment per l'atenció prestada a les nostres oficines.

05

Gestió tributària



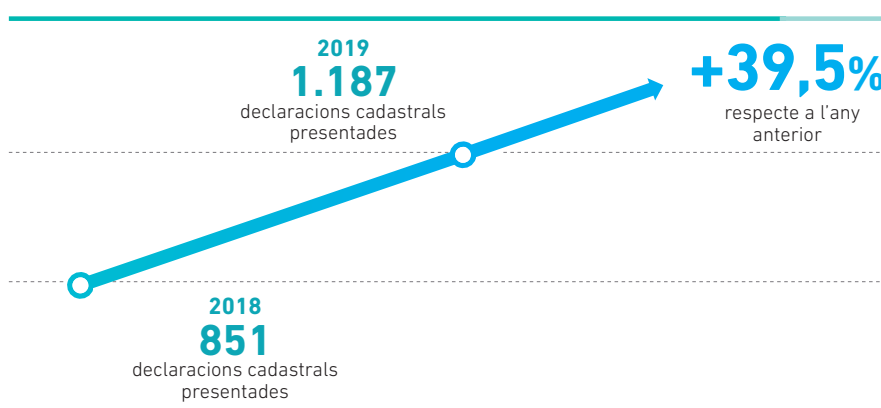
5.1 | Manteniment cadastral i impost sobre béns immobles

El manteniment cadastral es duu a terme des de l'Institut Municipal d'Hisenda en virtut del conveni vigent de col·laboració en matèria de gestió cadastral signat, en data 27 de març de 2019, entre la Direcció General de Cadastre i l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest exercici 2019 s'ha caracteritzat per l'esforç realitzat per recuperar el compliment dels estàndards de tramitació (terminis) dels expedients de manteniment cadastral a fi de garantir la màxima celeritat en la incorporació a la base de dades de l'impost de la informació cadastral provinent de la tramitació dels expedients. Aquest esforç ha comptat amb el suport de la Direcció General de Cadastre.

El compliment dels estàndards es va veure afectat durant els anys 2016, 2017 i 2018 pels treballs de preparació de la ponència de valors del municipi de Barcelona, desenvolupats per la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya i, posteriorment, per les feines d'execució de la ponència i resolució dels recursos derivats. Tenint en compte aquests treballs, la Gerència del Cadastre va tenir limitada l'accés a l'aplicació des de la qual es fan les tasques de manteniment i, en conseqüència, es van veure afectats els treballs de manteniment cadastral (fet pel qual es van reduir els volums de producció habitual). A més a més, durant l'any 2019 s'ha incrementat la presentació de declaracions cadastrals un 40% respecte als anys anteriors i, malgrat això, s'ha fet un pas molt important respecte a la normalització en la tramitació del manteniment cadastral.

Comparativa de les declaracions cadastrals presentades respecte a l'any anterior (Figura 5)



5.1.1 | Procediment simplificat de valoració col·lectiva

Durant aquest any s'han tramitat 10 modificacions de planejament aprovades dins l'àmbit del municipi.

5.1.2 | Tramitació d'expedients de manteniment cadastral i de gestió tributària de l'impost de béns immobles

Durant aquest any, el Departament de Gestió Cadastral i Béns Immobles ha tramitat un total de 4.633 expedients (516 expedients menys que l'any anterior, com es pot observar a la taula 9). La disminució es justifica pel fet que s'ha modificat la metodologia de classificació d'una part dels expedients d'actualització de titularitat (aquest any afecta 630 expedients). Els que es tramiten telemàticament es comptabilitzen com a alteració jurídica en ser canvis de titularitat.

EXPEDIENTS TRAMITATS

PEL DEPARTAMENT D'IBI (Taula 9)

	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
EXPEDIENTS DE L'ANY EN CURS	3.068	66,2%	4.099	79,6%	-25,1%
EXPEDIENTS D'ANYS ANTERIORS	1.565	33,8%	1.050	20,4%	49,0%
TOTAL EXPEDIENTS RESULTA	4.633	100,0%	5.149	100,0%	-10,0%

5.1.2.1 | Expedients d'alteració d'ordre físic o econòmic (manteniment cadastral)

Dels 4.633 expedients finalitzats, 2.086 corresponen a alteracions de valor cadastral, i s'incorporen les modificacions necessàries a la base de dades cadastral, fet que suposa també modificar i actualitzar les bases de dades cartogràfiques, tant municipals com de la Direcció General de Cadastre.

5.1.2.2 | Expedients d'ordre tributari (gestió tributària de l'impost sobre béns immobles)

Dels 4.633 expedients finalitzats, 2.547 corresponen a diferents conceptes que, a més a més, comporten gestió tributària o requereixen diferents actuacions o respostes.

5.1.3 | Expedients d'alteracions jurídiques

Pel que fa als expedients d'actualitzacions de titularitat tramitats pel departament, el resum anual és el següent:

ACTUALITZACIONS DE

TITULARITAT REALITZADES (Taula 10)

	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
DECLARACIONS 901	5.903	27,2%	5.708	35,7%	3,4%
PLUSVÀLUES	1.284	5,9%	2.370	14,8%	-45,8%
INSTÀNCIES	6.473	29,8%	3.861	20,1%	67,6%
DISCREPÀNCIES I RESOLUCIONS HIPOTECÀRIES	262	1,2%	97	0,6%	170,1%
DAC	7.777	35,9%	3.965	24,8%	96,1%
TOTAL EXPEDIENTS RESULTA	21.699	100,0%	16.001	100,0%	35,6%

Amb relació a la tramitació de les alteracions jurídiques, cal ressaltar que aquest any s'ha implementat una nova funcionalitat que permet automatitzar els canvis a partir de la informació que, de manera estructurada, fa arribar el Col·legi de Notaris. És una millora tecnològica important que ha de permetre millorar la gestió automatitzada, per poder centrar els esforços en la realització de tasques amb més valor afegit. Durant aquest any, per aquest sistema, s'han efectuat 28.951 canvis i, actualment, els canvis ja es fan de manera pràcticament sincronitzada amb la data de recepció de la informació, la qual cosa permet anticipar la gestió.

5.2 | Impost sobre activitats econòmiques

5.2.1 | Manteniment de la base de dades fiscals

Encara que la gestió censal de l'impost correspon a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), hi ha un intercanvi d'informació trimestral en ambdues direccions.

5.2.2 | Manteniment del padró

En aquest exercici l'import del padró es va situar en 84.611.626 euros (per 24.237 objectes), la qual cosa marca una tendència d'estabilitat si es consideren les dades de la liquidació final (vegeu les dades al capítol 9-Ingressos).

Respecte a l'IAE, el Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 1.072 instàncies i reclamacions per aquest tribut.

5.3 | Preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals

5.3.1 | Relacions amb Medi Ambient i Serveis Urbans

L'IMH desenvolupa la gestió del preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables als municipals per aquells productors considerats com a mínims, petits, mitjans o importants als quals l'Ajuntament de Barcelona presta el servei.

La competència de gestió dels grans generadors és de Medi Ambient i Serveis Urbans, així com altres aspectes que incideixen en el preu públic com són el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat o les reduccions del preu. Atès el nivell competencial definit, la col·laboració entre Medi Ambient i Serveis Urbans i l'IMH és intensa.

5.3.2 | Manteniment del padró

En aquest exercici, l'import del padró es va situar en 23.125.354 euros (per 79.455 objectes), la qual cosa, respecte a l'exercici anterior, suposa un decrement del 3,4% de l'import.

L'import del preu públic posat al cobrament el forma el padró i el volum de liquidacions i autoliquidacions. Aquest any s'observa un decrement en càrrecs i en import respecte a l'any anterior, i obeeix principalment als factors següents:

- L'increment de l'import dels preus 2019 respecte als del 2018 s'ha incrementat un 1,1%. En l'exercici anterior l'increment se situava en un 1,6%.
- L'obligació de presentar autoliquidació per part de les persones interessades quan inicien una activitat econòmica amb ús de local continua sent molt baixa.
- S'ha fet un esforç important d'anticipar al màxim la depuració i resolució d'instàncies i reclamacions amb anterioritat a l'emissió del padró. Sovint això comporta tenir més rebuts de padró actualitzats amb quotes reduïdes o prorratejades.
- No s'han efectuat operacions de regularització especial (omissions) abans del tancament del padró 2019.

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 4.814 instàncies i reclamacions per aquest preu públic.

5.4 | Impost sobre vehicles de tracció mecànica

El padró per tipus de vehicles a l'inici de cada un dels anys de la comparació és el següent:

DISTRIBUCIÓ PER TIPUS DE VEHICLES I IMPORTS DEL PADRÓ DE L'IVTM (Taula 11)	2019	2018
	VEHICLES	VEHICLES
VELOMOTORS	49.157	49.381
MOTORS	210.485	205.100
TURISMES	458.799	463.424
TRACTORS	6.585	6.693
CAMIONS	44.568	45.260
AUTOBUSOS	1.100	1.032
REMOLCS	3.778	3.644
TOTAL PADRÓ	774.472	774.534

Es manté el nombre de vehicles mentre que l'import va a la baixa: d'una banda, segueix la tendència a incrementar-se el nombre de vehicles que tributen per tarifes més baixes (motos i turismes de poca potència) i van en decrement els que tributen per quotes més altes (turismes de potència superior a 12CF) i, de l'altra, l'import bonificat i exempt augmenta.

5.4.1 | Manteniment del padró

Mensualment, des de la Prefectura Provincial de Trànsit, arriben els moviments que afecten el padró i la gestió de titularitats de vehicles del municipi de Barcelona. El total de moviments de l'any 2019 ha estat el següent:

DISTRIBUCIÓ PER TIPUS DE VEHICLES I IMPORTS DEL PADRÓ DE L'IVTM (Taula 12)

Moviments fitxer de vehicles

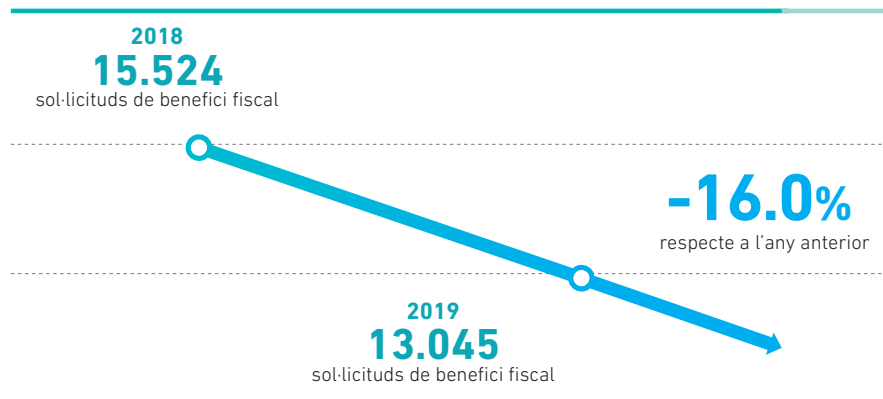
Tipus de moviment	MOVIMENTS	TOTAL
ALTES	100.492	43%
BAIXES	25.999	11%
BAIXA TEMPORAL (BTE)	12.675	5%
TRANSFERÈNCIA A BARCELONA (ATrans)	73.795	31%
CANVI DE DOMICILI BARCELONA	16.739	7%
TRANSFERÈNCIA A UN ALTRE TITULAR FORA DE BARCELONA (BTRANS)	1.014	0%
CANVI DE DOMICILI FORA DE BARCELONA DEL MATEIX TITULAR	15	0%
ALTRES MOVIMENTS	3.814	2%
	234.543	100%

El Departament d'Activitats i Mobilitat ha resolt 2.121 instàncies i reclamacions d'aquest impost.

5.5 | Beneficis fiscals

El nombre de sol·licituds de beneficis fiscals presentades a l'Institut Municipal d'Hisenda ha disminuït respecte a les sol·licituds entrades l'any anterior com es pot veure a la figura següent:

Comparativa de les sol·licituds de beneficis fiscals rebudes respecte a l'any anterior (Figura 6)



Segons el tipus d'impost, les sol·licituds de beneficis més nombroses són les relatives a l'IVTM, concretament concentren el 83,2% de les sol·licituds. Dins d'aquest impost, cal destacar la bonificació per als vehicles amb distintiu mediambiental (33,8% del total de sol·licituds) i l'exempció per als vehicles matriculats a nom de persones discapacitades per al seu ús exclusiu (43,6% sobre el total de sol·licituds). En segon lloc, però amb un volum molt menor se situen les sol·licituds de beneficis en l'IBI (6,8%). Dins d'aquest impost, les sol·licituds de bonificació més nombroses són les relatives a famílies nombroses propietàries (1,8%) i per instal·lació de sistemes d'energia solar (2,5%).

TIPUS DE SOL·LICITUDS DE BENEFICIS FISCALS (Taula 13)

	NRE. SOL·LICITUDS	%
IMPOST SOBRE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA (IVTM)	10.854	83,2%
Bonificació vehicles històrics	681	5,3%
Exempció ambulàncies	52	0,4%
Exempció agrícoles	18	0,1%
Bonificació mediambientals	4.415	33,8%
Exempció discapacitats	5.688	43,6%
IMPOST SOBRE BÉNS IMMOBLES (IBI)	884	6,8%
Bonificacions obra nova	77	0,6%
Bonificacions per a habitatge de protecció oficial	73	0,6%
Bonificacions famílies nombroses propietàries	244	1,8%
Bonificació instal·lació de sistemes d'energia solar	317	2,5%
Exempció fundació/Església	104	0,8%
Exempció per a centres docents concertats	65	0,5%
Altres beneficis fiscals	4	- %
IMPOST SOBRE L'INCREMENT DE VALOR DELS TERRENYS DE NATURALESA URBANA (PLUSVÀLUA)	622	4,7%
Exempció fundació/Església	92	0,7%
Exempció per dació en pagament	432	3,3%
Bonificació per habitatge habitual	45	0,3%
Altres beneficis fiscals	53	0,4%
IMPOST SOBRE CONSTRUCCIÓ, INSTAL·LACIONS I OBRES (ICIO)	26	0,2%
Exempció fundació/Església	26	0,2%
IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES (IAE)	659	5,1%
Bonificació per increment de plantilla	14	0,1%
Bonificació a cooperatives	341	2,7%
Bonificació per obres a la via pública	82	0,6%
Exempció per inici d'activitat	193	1,5%
Exempció fundació/Església	28	0,2%
Altres beneficis fiscals	1	- %
TOTAL	13.045	100,0 %

De les 244 sol·licituds de bonificació a l'IBI de famílies nombroses rebudes, se n'han estimat 87. Tot i aquestes sol·licituds de bonificació rebudes per part de famílies nombroses propietàries, aquesta bonificació es tramita d'ofici per part de l'IMH d'acord amb la informació facilitada per la Generalitat de Catalunya. Durant aquest any, s'ha aplicat aquesta bonificació d'ofici a 10.472 famílies nombroses propietàries de l'immoble, que s'afegeixen a les 87 bonificacions estimades tramitades a petició del contribuent, per la qual cosa el nombre total de famílies a les quals s'ha aplicat la bonificació durant aquest 2019 ha estat de 10.559.

5.5.1 | Sol·licituds de compensació

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2019 a la Direcció General de Coordinació Financera amb les Entitats Locals, del Ministeri d'Hisenda, relativa al 95% de bonificació de què gaudeixen les cooperatives ha estat per un import total d'1.111.485,72 euros i correspon a les societats cooperatives bonificades durant el 2018.

La sol·licitud de la compensació feta l'any 2019 a la Direcció General de Coordinació Financera amb les Entitats Locals, del Ministeri d'Hisenda, relativa a l'exempció dels centres educatius concertats en l'impost sobre béns immobles ha estat per un import total d'1.536.590,25 euros.

06 Inspecció tributària



L'actuació inspectora s'ha desenvolupat d'acord amb el pla d'Inspecció Tributària aprovat per a l'exercici 2019.

Al llarg de l'exercici 2019 aquesta Inspecció d'Hisenda ha dut a terme una sèrie d'estudis en relació amb determinades qüestions innovadores que han estat posades de manifest per la jurisprudència mes recent, tant estatal com europea.

Així, d'una banda, en relació amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), s'ha estudiat la interpretació feta pel Tribunal Suprem — mitjançant les gairebé tres-centes sentències que ha emès des de la núm. 1163/2018, de 9 de juliol (Rec. 6226/2017) — de la prèvia declaració d'inconstitucionalitat feta per la STC núm. 59/2017, d'11 de maig, en relació amb determinats preceptes del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals referits al tribut esmentat. També s'ha seguit igualment l'evolució de la jurisprudència del Tribunal Constitucional.

D'altra banda, en relació amb l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), s'ha estudiat la fórmula mes adient per fer tributar a la ciutat de Barcelona aquells vehicles titularitat de determinades empreses — bàsicament concessionàries de vehicles i empreses de lloguer de vehicles sense conductor— que els havien domiciliat en d'altres municipis — partint del fet de, suposadament, disposar en aquests d'una oficina on les empreses esmentades exercien la seva activitat mercantil, oficina, però, que únicament era aparent, ja que, en realitat, no existia.

Igualment, s'ha estudiat també la forma d'aplicar el dret de la Unió Europea en relació amb l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO) de l'Església catòlica i les entitats sense ànim de lucre i no únicament i exclusivament en relació amb l'ICIO sinó també en relació amb d'altres tributs municipals com l'impost sobre activitats econòmiques, l'impost sobre béns immobles o la "Plusvàlua municipal" atès que, en essència, una exempció fiscal com l'existent a Espanya podria ser prohibida per l'article 107.1 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea, sempre que aquestes activitats tinguin caràcter econòmic, i competeixin en el mercat amb d'altres particulars que prestin els mateixos serveis o exerceixin les mateixes activitats.

Finalment, en relació amb la "Taxa de telefonia mòbil" —taxa per a la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal a favor d'empreses explotadores de serveis de telefonia mòbil —, l'any 2019 es van iniciar actuacions inspectores per regularitzar-la en les empreses titulars d'una xarxa de telecomunicacions a la ciutat de Barcelona. L'anul·lació posterior de l'Ordenança fiscal municipal pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va obligar a estudiar la nova ordenança —la qual va entrar en vigor l'1 de gener de 2020 — a fi d'aplicar-la en el present exercici fiscal.

Nou enfocament de la inspecció de la Hisenda municipal en relació amb l'impost de plusvàlua i l'impost sobre vehicles de tracció mecànica.

Revisió dels beneficis fiscals de les entitats sense ànim de lucre d'acord amb el dret de la Unió Europea.

6.1 | Actuacions de control i comprovació

El volum de comprovacions efectuades és el següent:

VOLUM D'EXPEDIENTS COMPROVATS (Taula 14)	2019	2018	% VARIACIÓ
IMPOST SOBRE ACTIVITATS ECONÒMIQUES	824	264	221,6%
IMPOST D'INCREMENT DEL TERRENY DE NATURALES A URBANA	38.478	59.589	-35,4%
IMPOST DE VEHICLES (FLOTES)	27.770	0	-
IMPOST SOBRE CONSTRUCCIÓ, INSTAL·LACIONS I OBRES	1.546	1.028	50,4%
TAXA CAIXERS AUTOMÀTICS	674	0	-
TOTAL EXPEDIENTS RESOLTS	69.292	60.881	13,8%

6.1.1 | Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (Plusvàlua)

S'han continuat comprovant les transmissions que comuniquen els notaris i s'han revisat les autoliquidacions ingressades, amb la finalitat de detectar possibles omissions en el pagament o discrepàncies en la seva quantia.

Motivades en l'ocultació del fet imposable, per part del grup de sotsinspectors s'han efectuat 983 propostes de liquidació, de les quals s'han generat 803 liquidacions, per import de 3.548.765,98 euros. Per part dels inspectors, s'han efectuat 307 liquidacions per un import total de 2.716.728,01 euros.

Pel que fa a la revisió d'autoliquidacions, s'han revisat 4.896 plusvàlues. D'aquestes, s'han generat 68 informes per al servei de devolucions. Així mateix, ha tingut entrada un total de 2.017 peticions de pròrroga amb motiu de defunció. S'han realitzat 4.600 liquidacions, per un import de 9.223.221,22 euros, i 226 liquidacions complementàries per un import de 206.287,79 euros, motivades per irregularitats en la confecció de l'autoliquidació.

Derivades d'instàncies de petició de no increment, degudament desestimades, s'ha generat un total de 301 liquidacions per import d'1.105.574,01 euros.

Finalment, derivades d'altres orígens, s'han efectuat liquidacions per import de 840.913,00 euros.

En la gestió de l'impost de plusvàlua, darrerament ha requerit un esforç considerable l'adaptació de l'entrada telemàtica de documents per a la seva classificació que en facilitarà, en un futur immediat, la tramitació. En aquest context, conviuen entrades telemàtiques (e-registre), juntament amb entrades en paper procedents de districtes que cal remetre perquè es digitalitzin i les entrades del programa informàtic InvesDoc a partir de documents presentats al Registre de l'IMH.

La revisió de l'impost de la plusvàlua municipal ha donat com a resultat un nombre més elevat de liquidacions.

6.1.2 | Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)

L'actuació inspectora en matèria de l'IAE té com a objectiu no només la regularització tributària i l'adequació de les bases de dades a la realitat, amb la consegüent repercussió per als padrons de contribuents dels exercicis següents, sinó sobretot, contribuir a reforçar el principi d'autoritat i la lluita contra el frau, ja que qualsevol actuació iniciada respecte a una empresa d'un determinat sector té una gran repercussió entre les restants empreses dedicades a la mateixa activitat.

Aquest any, del total de 824 comprovacions s'han dut a terme 254 expedients corresponents a empreses de diversos sectors econòmics, fet que ha determinat aixecar 144 actes signades en conformitat; 5 en disconformitat, 51 comprovacions limitades i 54 en què no corresponia cap regularització. El total de liquidacions practicades per aquest impost ha estat de 746, per un import d'1.843.300,00 euros.

Per aconseguir aquests resultats, el Servei Tècnic ha hagut de fer 137 visites al lloc de realització de les activitats empresarials, elaborar els informes i confeccionar els expedients corresponents per traslladar-los als inspectors.

6.1.3 | Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO)

S'han revisat 1.546 llicències d'obres atorgades, bàsicament, dels anys 2015 a 2017. Una part important dels expedients tramitats correspon a obres d'ampliació, reforma i rehabilitació però també s'han comprovat obres d'entitat superior. D'aquest total de llicències revisades, només generen expedient aquelles que encaixen dins del pla d'inspecció, criteri del qual se'n deriva la diferència fins a les 1.133 llicències que han generat actuacions inspectores.

En total, de la revisió efectuada, s'han aixecat 311 actes en conformitat, 18 en disconformitat, 19 comprovacions limitades i 83 liquidacions directes i 74 comprovats i conformes en què no corresponia la regularització. És a dir, en total, s'han girat 431 liquidacions per import de 9.129.550,00 euros.

Per assolir els resultats esmentats, els serveis tècnics han hagut d'efectuar 727 informes d'estat d'obra, dins d'un total de regularització de 1.133 llicències i formació d'expedients. Així mateix, aquests han estat requerits per a 632 fitxes de valoració del cost declarat de les obres de les quals s'havia iniciat procediment inspector, juntament amb 75 valoracions de comprovacions a petició del contribuent. Cal remarcar que la tramitació d'un expedient pot abastar diversos anys, motiu pel qual expedients iniciats o valorats a la darrera d'un exercici poden allargar-se fins a l'exercici següent.

La incorporació de nous inspectors ha fet augmentar el nombre de comprovacions de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres.

6.1.4 | Taxa per a la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal a favor d'empreses explotadores de serveis de subministrament (coneguda com taxa de l'1,5% dels ingressos bruts)

A l'exercici 2019 s'ha continuat la revisió d'empreses subministradores i s'ha generat un total de 23 liquidacions per un import de 216.000,00 euros.

6.1.5 | Impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM).

S'ha dut a terme l'operació prevista en el Pla d'inspecció sobre les flotes de vehicles d'empreses que domicilien els seus vehicles en municipis que tenen una tributació molt baixa per aquest impost tot i que tenen la seva activitat principal i el domicili social i fiscal a Barcelona. S'han comprovat 15 empreses que tenien 27.770 vehicles i això ha donat lloc a 60 liquidacions que abasten un total de 15.592 vehicles per un import de 2.986.000,00 euros.

6.1.6 | Taxa per a la utilització privativa del domini públic municipal i altres prestacions de serveis, respecte als caixers automàtics d'entitats financeres oberts a la via pública

S'han comprovat 674 caixers automàtics oberts a la via pública i això ha donat lloc en una primera fase a 14 liquidacions per un import de 8.948,00 euros.

6.2 | Nombre i import de les liquidacions

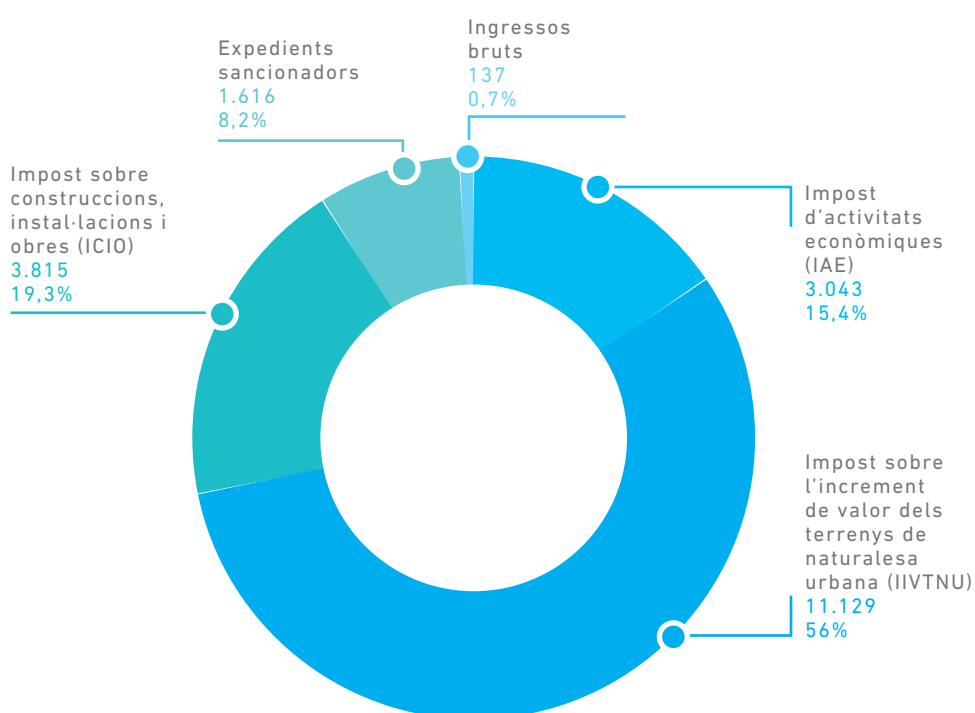
Com es pot veure en el quadre següent, les liquidacions són superiors tant en nombre com en import respecte a l'any anterior:

NOMBRE I IMPORT DE LES LIQUIDACIONS (imports expressats en milers d'€) (Taula 15)	2019		2018		VARIACIÓ	
	NOMBRE	IMPORT	NOMBRE	IMPORT	NOMBRE	IMPORT
IMPOST D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES (IAE)	746	1.843	807	3.043	-8%	-39%
IMPOST SOBRE L'INCREMENT DE VALOR DELS TERRENYS DE NATURALESA URBANA (IIVTNU)	6.339	17.641	3.334	11.129	90%	59%
IMPOST DE VEHICLES (FLOTES)	60	2.986				
IMPOST CONSTRUCCIÓ, INSTAL·LACIONS I OBRES (ICIO)	431	9.130	368	3.815	17%	139%
EXPEDIENTS SANCIONADORS (SEPARATS)	504	2.405	369	1.616	37%	49%
CAIXERS (CV)	14	9				
TAXA SUBMINISTRADORES (INGRESSOS BRUTS)	23	216	70	137	-67%	58%
TOTAL	8.117	34.230	4.948	19.740	64%	73%

Un cop efectuada la comparació de dades entre els exercicis 2018 i 2019, s'observa un notable increment quant a nombre de liquidacions i els seus imports. Les causes són diverses, i destaquen com a més importants les següents:

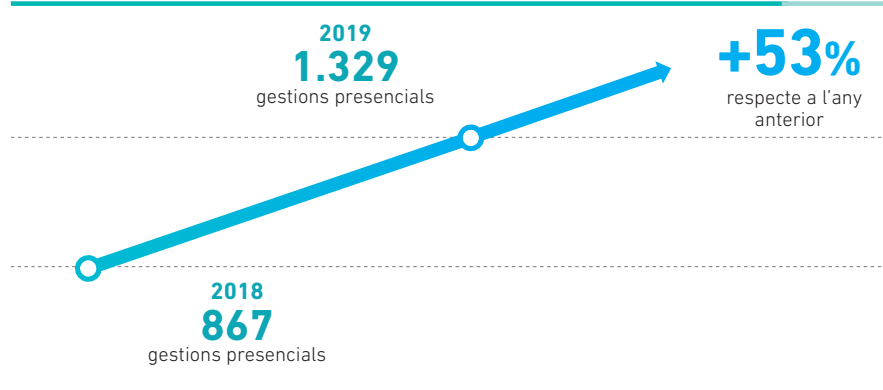
- Més clarificació jurisprudencial dels criteris que cal seguir en les regularitzacions corresponent a plusvàlues, la qual cosa permeti un increment de liquidacions derivat, d'una banda, de les regularitzacions efectuades des de la Inspecció, així com en la desestimació de peticions de no increment (Departament de Recursos Jurídics), que han estat traslladades a la Inspecció perquè s'executin.
- En l'ICIO, adopció de nous procediments de valoració del cost de l'obra a partir de l'anàlisi de comptabilitats de les empreses. Aquestes informacions faciliten que un considerable nombre d'expedients no hagin de ser valorats pels serveis tècnics, i que s'efectuï directament la proposta de regularització.
- En general, increment de recursos humans que es tradueix en un augment de finalització d'expedients amb les seves corresponents liquidacions (inspectors, tècnics i suport administratiu).

Repercussió per conceptes i imports de les liquidacions (Gràfic 5)



Aquest any 2019 s'ha incrementat en un 53% el nombre de visites ateses, circumstància derivada de l'increment del nombre d'inspectors, en què el requeriment de compareixença inicial és imprescindible en la totalitat dels processos d'inspecció incoats.

Nombre de gestions presencials realitzades davant d'Inspecció (Figura 12)



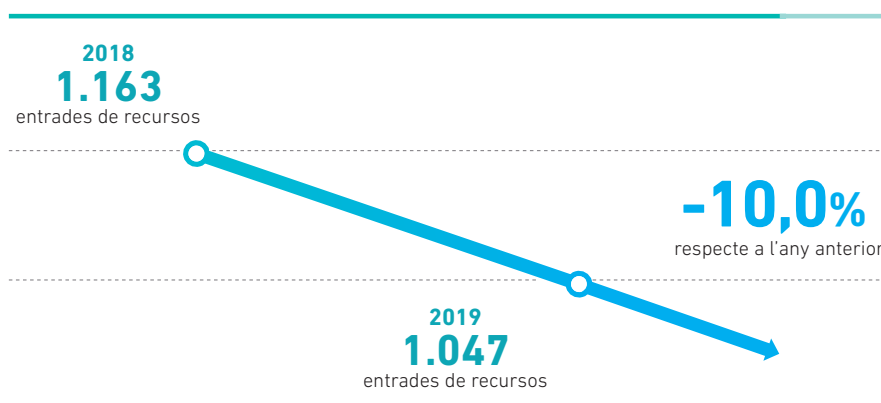
07 Procediments de revisió



7.1 | Recursos en via administrativa

Durant aquest any 2019 s'han presentat 1.047 recursos. Això suposa una disminució del 10,0% respecte a l'any anterior.

Nombre d'entrades de recursos (Figura 13)



7.1.1 | Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana

Respecte a aquest impost, s'han de separar les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i els recursos segons si s'al·lega no subjecció per no increment, opció que inclou la majoria de les entrades d'aquest any, o bé si s'al·leguen altres motius.

No subjecció per no increment.

Amb motiu de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional, de data 11 de maig de 2017 (publicada en el BOE núm. 142 de 15 de juny de 2017), que declara que els articles 107.1, 107.2 a) i 110.4 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, són inconstitucionals i nuls, però únicament en la mesura que sotmeten a tributació situacions d'inexistència d'increment de valor, la quantitat de sol·licituds de no subjecció a l'impost i les sol·licituds de rectificació de les autoliquidacions i devolució de l'impost així com els recursos contra les liquidacions continuen tenint un ritme creixent.

El pronunciament del Tribunal Constitucional va donar lloc a solucions judicials contradictòries per part dels tribunals superiors de justícia, contradiccions que han estat superades, en part, per la sentència del Tribunal Suprem, de 9 de juliol, dictada en recurs de cassació i d'altres de posteriors, que interpreten l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de la STC 59/2017 i que va obrir la via per començar a resoldre les sol·licituds i recursos en els quals s'al·lega no increment de valor.

D'ençà que es va dictar la sentència del Tribunal Constitucional del 2017, no s'ha produït la modificació legislativa de la regulació de l'impost.

Així mateix, el Tribunal Constitucional, en data 31 d'octubre de 2019, ha dictat una nova sentència mitjançant la qual declara que l'article 107.4 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, també és inconstitucional en els casos en què la quota tributària a pagar és superior a l'increment patrimonial realment obtingut pel contribuent, per tractar-se de situacions confiscatòries. Aquesta sentència ha donat lloc a noves sol·licituds i recursos.

El detall de l'entrada de les resolucions emeses i del pendent acumulat dels recursos i sol·licituds amb aquesta casuística el 2019 és el següent:

SOL·LICITUDS RESOLTES I PENDENTS DE RESOLDRE EN LES QUALS S'AL·LEGA NO SUBJECCIÓ PER NO INCREMENT (Taula 16)	PENDENT 2018	ENTRADA 2019	RESOLTS 2019	PENDENT DE RESOLDRE
SOL·LICITUDS	4.680	1.845	5.451	1.074
RECURSOS	409	545	776	178
TOTAL	5.089	2.390	6.227	1.252

7.1.2 | Altres no subjeccions

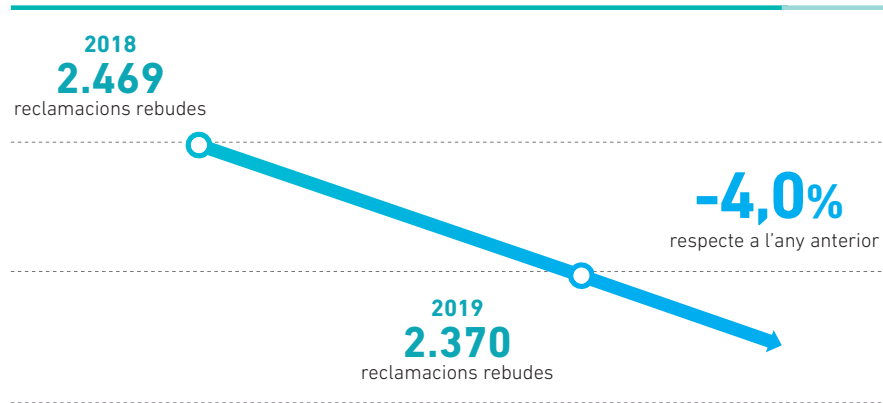
En aquest grup, s'hi inclouen diverses categories segons es pot apreciar a la taula següent:

TIPUS DE SOL·LICITUDS ENTRADES EN LES QUALS NO S'AL·LEGA NO SUBJECCIÓ PER NO INCREMENT (Taula 17)	NOMBRE DE SOL·LICITUDS	% SOL·LICITUDS
OPERACIONS SOCIETÀRIES	38	9,9%
DISSOLUCIÓ CONDOMINI	237	61,7%
DIVORCIS	106	27,6%
ALTRES	3	0,8%
TOTAL	384	100,0%

7.2 | Reclamacions

Aquest apartat recull les sol·licituds i reclamacions dels obligats tributaris que es tramiten d'acord amb criteris consolidats de jurisprudència i del Consell Tributari.

Nombre de reclamacions rebudes (Figura 14)



7.3 | Recursos contra embargaments ATC

Els informes amb proposta de resolució emesos en relació amb els recursos de reposició interposats contra els embargaments efectuats per l'Agència Tributària de Catalunya en virtut del Conveni de col·laboració subscrit entre l'entitat esmentada i l'Ajuntament de Barcelona per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic d'aquest Ajuntament, han estat els següents:

RECURSOS RESOLTS CONTRA EMBARGAMENTS EFECTUATS PER L'AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA (Taula 18)

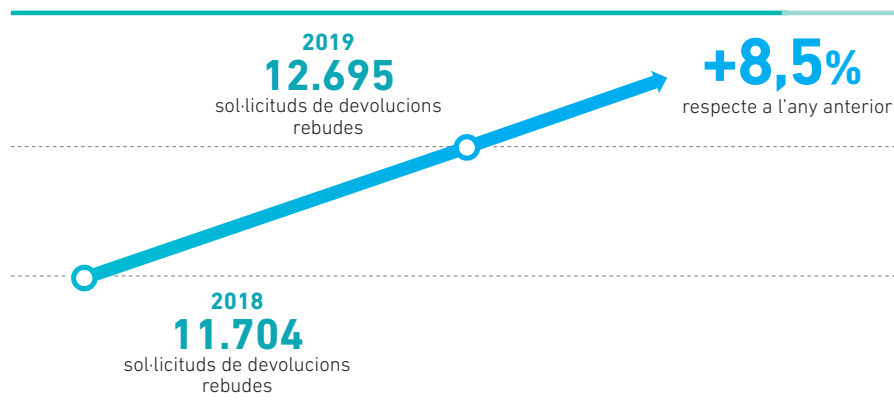
2019

RECURSOS EMBARGAMENTS D'INGRESSOS TRIBUTARIS	58
RECURSOS EMBARGAMENTS D'ALTRES INGRESSOS DE DRET PÚBLIC	79

7.4 | Sol·licituds de devolucions d'ingressos

Les dades relatives a les devolucions d'ingressos corresponents a l'any 2019, amb la seva comparativa de l'any anterior, han estat les següents:

Nombre de sol·licituds de devolució d'ingressos rebudes (Figura 15)



Respecte a la distribució per conceptes per ordre de major a menor nombre de sol·licituds, cal destacar les referents a l'IBI amb el 31,6% de les sol·licituds de devolució d'ingressos, les referents a l'IVTM (27,5%) i les referents a Plusvàlua (12,5%).

NOMBRE DE SOL·LICITUDS REBUDES SEGONS CONCEPTE (Taula 19)

	NOMBRE DE SOL·LICITUDS	%
IBI	4.015	31,6%
IVTM	3.490	27,5%
PLUSVÀLUA	1.585	12,5%
MULTES	1.532	12,1%
PREU PÚBLIC RESIDUS	914	7,2%
DISTRICTES	725	5,7%
IAE	363	2,9%
ICIO	3	0,02%
ALTRES	69	0,5%
TOTAL	12.695	100,0%

7.5 | Recursos contenciosos

L'any 2019, les dades relatives als recursos contenciosos interposats, la seva comparativa de l'any anterior, han estat les següents:

NOMBRE DE RECURSOS CONTENCIOSOS INTERPOSATS (Taula 20)

	2019	2018	% VARIACIÓ
SANCIONS ORDENANCES	75	63	19,05 %
TRIBUTS	162	182	-10,99 %
TOTAL EXPEDIENTS RESULTA	237	245	-3,27 %

Cal destacar que dels 162 recursos contenciosos interposats en matèria de tributs, 114 han estat interposats en matèria de Plusvàlua, i el motiu essencial d'impugnació ha estat la no subjecció a l'impost esmentat a causa de la inexistència d'increment de valor. Es constata, en aquest sentit, el manteniment d'un elevat nombre de recursos contenciosos interposats en aquesta matèria en relació amb amb el 2018, any en què es va produir un notori increment dels d'aquests, com a conseqüència de la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional, de data 11 de maig de 2017, i de les posteriors sentències del Tribunal Suprem que interpreten l'abast de la declaració d'inconstitucionalitat de l'esmentada STC 59/2017.

7.5.1 | Execució de resolucions i sentències dictades

Les dades relatives a les sentències i altres resolucions judicials rebudes per executar al llarg de l'any 2019 són les següents:

NOMBRE DE SENTÈNCIES I RESOLUCIONS

JUDICIALS REBUDES PER EXECUTAR (Figura 21)

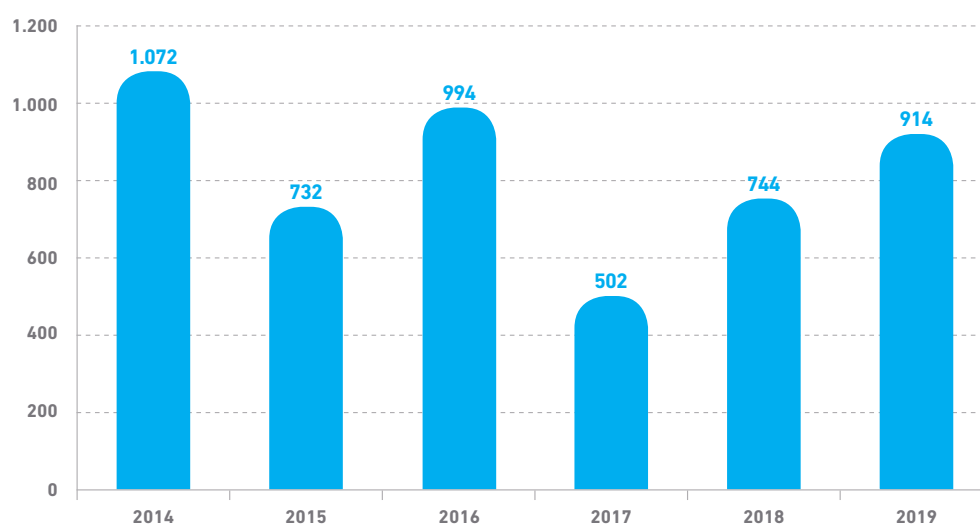
	2019	%	2018	%
DESISTIMENTS	22	11,0%	22	10,2%
ESTIMATÒRIES	41	20,3%	79	36,72%
DESESTIMATÒRIES	79	39,3%	63	29,3%
PARCIALMENT ESTIMATÒRIES	3	1,5%	11	5,1%
SATISFACCIÓ EXTRAPROCESSAL	46	22,9%	25	11,6%
ALTRES	10	5,0%	15	7,0%
TOTAL PADRÓ	201	56.637.926	215	58.391.361

Del total de 201 sentències i d'altres resolucions rebudes al llarg d'aquest exercici, 37 corresponen a infraccions d'ordenances i 164 a tributs.

7.6 | Procediments concursals

En el gràfic següent es mostren les dades relatives als expedients iniciats en relació amb els deutes de dret públic de les persones incurses en un procediment judicial de concurs de creditors durant l'exercici 2019.

Nombre d'expedients iniciats de concurs de creditors (Gràfic 4)



Aquest any 2019 el total d'expedients concursals oberts és de 3.945. L'increment aparent respecte al nombre d'expedients tramitats en anys anteriors és conseqüència de la incorporació al còmput total dels expedients d'aquells que tenen un deute inferior a 300 euros, que abans no eren comptabilitzats perquè no es creava expedient amb documentació en suport físic. Aquest any 2019, ha estat incorporat íntegrament l'expedient digital en els procediments concursals, motiu pel qual ja és possible comptabilitzar tots els expedients oberts sense distinció d'import.

08

Gestió de multes



8.1 | Gestió de denúncies i sancions de Trànsit

L'evolució en l'entrada de denúncies en el sistema de tramitació de l'IMH s'ha incrementat en un 5,97% respecte a l'any 2018.

NOMBRE DE DENÚNCIES ENTRADES (Taula 22)

	2019	2018	% VARIACIÓ
GUÀRDIA URBANA	630.649	624.695	0,95%
BSM	448.396	522.851	-14,24%
TOTAL EXPEDIENTS RESOLTS	1.079.045	1.147.546	-5,97%

No s'hi inclouen les multes de districtes ni les de convivència.

8.1.1 | Execució de resolucions i sentències dictades

La col·laboració entre l'Institut Municipal d'Hisenda i Barcelona de Serveis Municipals (BSM) ha suposat la correcta notificació de 95.068 infraccions, de les quals es va recaptar en el moment de retirar el vehicle dels dipòsits municipals un 37,71%.

8.1.2 | Cobrament de denúncies i ingrés resultant

En la taula següent es pot veure el nombre de denúncies gestionades, així com l'import de les denúncies notificades i l'import de les denúncies cobrades. Augmenta el percentatge de denúncies gestionades en un 2,0% i disminueix el percentatge de cobrament en un -6,02% respecte a l'any anterior.

DENÚNCIES GESTIONADES EN NOMBRE I EN IMPORT (Taula 23)

	2019	2018	% VARIACIÓ
NOMBRE DE DENÚNCIES	95.068	93.170	2,0%
IMPORT DENÚNCIES NOTIFICADES	5.371.151	5.160.320	3,93%
IMPORT DENÚNCIES COBRADES	2.025.500	2.265.742	-11,86%
% DE COBRAMENT	37,71%	43,91%	-6,02%

8.1.3 | Gestió de notificació de requeriments per a la identificació de conductors responsables de les infraccions

Nombre d'empreses adherides a l'aplicació "e-multes":

A partir del 2012 es va introduir l'aplicació "e-multes", integrada en el sistema de carpetes que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de les empreses a través de la seva pàgina web, per facilitar les seves gestions de manera telemàtica.

Durant l'any 2019 s'han subscrit 2.126 nous acords amb empreses, i s'ha arribat a un total de 12.258 empreses adherides a aquest procediment per a la notificació i identificació dels conductors responsables de les infraccions.

Tramitacions d'identificació del conductor

Com a conseqüència de l'entrada en vigor de la nova Llei 39/2015, des del mes d'agost de l'any 2017, aquest Servei de Reclamacions de Multes està rebent una gran quantitat d'instàncies telemàtiques presentades en altres administracions, recollides en el SIR (Sistema de Interconnexió de Registros) i enviades a l'Ecat (l'extranet de les administracions catalanes). La majoria dels escrits rebuts per aquesta via són identificacions del conductor o conductora responsable de la infracció.

L'any 2019 s'ha continuat incrementant aquesta progressió.

El nombre d'identificacions de conductor tramitades ha disminuït degut a la implementació del nou pla de sistemes.

IDENTIFICACIONS DE CONDUCTOR/A SEGONS EL CANAL (Taula 24)

	2019	2018	% VARIACIÓ
IDENTIFICACIÓ DE CONDUCTOR (EN PAPER)	21.143	37.067	-75,3%
IDENTIFICACIÓ DE CONDUCTOR (REGISTRE TELEMÀTIC)	23.488	33.250	-41,5%

8.2 | Reclamacions contra sancions de trànsit

El volum total d'al·legacions i recursos contra les sancions de trànsit s'incrementa en un 14,6% respecte a l'any anterior. Les al·legacions i els recursos per via voluntària han augmentat un 18,2%, en el cas dels recursos en període executiu hi ha una reducció del 3,8%.

AL·LEGACIONS I RECURSOS CONTRA SANCIONS DE TRÀNSIT (Taula 25)

	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
AL·LEGACIONS I RECURSOS PER VIA VOLUNTÀRIA	87.175	80,8%	71.294	80,5%	18,2%
RECURSOS EN PERÍODE EXECUTIU	16.653	19,2%	17.292	19,5%	-3,8%
TOTAL	103.828	100,0%	88.586	100,0%	14,6%

El total de recursos en període executiu inclou, també, sancions per l'aplicació de normativa municipal sobre convivència, o ecologia urbana, entre d'altres.

8.2.1 | Resultat de la revisió: sentit de les resolucions

Sobre el total d'expedients resolts, el sentit de les resolucions és el següent:

RESOLUCIONS EN PERÍODE VOLUNTARI (Taula 26)	PERÍODE VOLUNTARI		PERÍODE EXECUTIU	
	2019	2018	2019	2018
DESESTIMACIONS	45%	57%	51%	55%
ESTIMACIONS PARCIALS	3%	-	5%	5%
ESTIMACIONS	52%	43%	44%	41%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Sobre el percentatge d'estimacions, s'ha d'aclarir que no significa necessàriament que la denúncia feta per la Guàrdia Urbana o pels vigilants de les àrees blava, verda i de càrrega/descàrrega sigui incorrecta, ja que, sovint, quan es presenten les al·legacions o els recursos, es posen de manifest fets o situacions ignorats fins aquell moment per l'Ajuntament.

09 Ingressos



L'Institut Municipal d'Hisenda ha gestionat durant el 2019 el 49,6% dels ingressos corrents de l'Ajuntament de Barcelona. La resta d'ingressos de l'Ajuntament provenen de transferències d'altres administracions i d'altres ingressos.

Les dades econòmiques que es presenten en aquesta memòria són les corresponents als ingressos corrents que es liquiden a SAP Hisenda independentment de l'òrgan gestor d'aquests.

9.1 | Drets liquidats

9.1.1 | Distribució dels drets liquidats per tipus de gestió

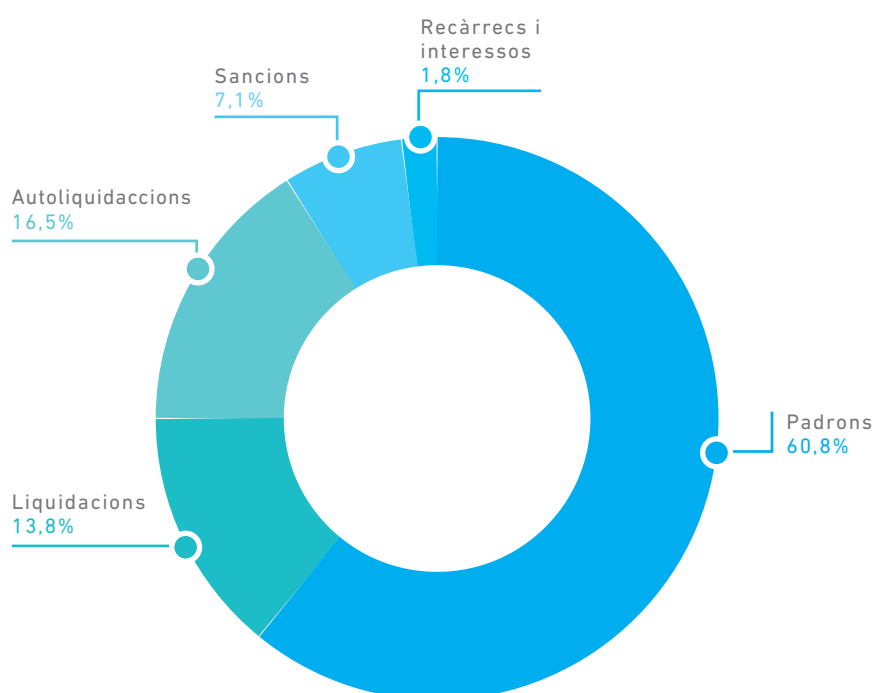
Com es pot observar, els padrons són la tipologia de liquidació més significativa, i representa el 60,8% sobre el total de drets liquidats.

DISTRIBUCIÓ DELS DRETS LIQUIDATS

PER TIPUS DE GESTIÓ (imports expressats en milers d'€) (Taula 27)

	2019	2018	% VARIACIÓ
PADRONS	869.877	847.262	2,7%
LIQUIDACIONS	197.109	205.875	-4,3%
AUTOLIQUIDACIONS	236.014	207.433	13,8%
SANCIONS	102.233	86.893	17,7%
RECÀRRECS I INTERESSOS	26.385	20.755	27,1%
TOTAL	1.431.618	1.368.218	4,6%

Distribució percentual dels drets liquidats per tipus de gestió corresponents a l'any 2019 (Gràfic 7)



9.1.2 | Distribució de drets liquidats per conceptes

La liquidació de l'Impost sobre Béns Immobles creix un 2% en relació amb el 2018 per l'augment de la base liquidable fruit de la revisió cadastral.

DISTRIBUCIÓ DELS DRETS LIQUIDATS PER CONCEPTES (IMPORTS EXPRESSATS EN MILERS D'€) (Taula 28)

	EXERCICIS		VARIACIONS	
	2019	2018	ABSOLUTES	PERCENTUALS
TRIBUTARI				
Impostos	1.145.854	1.099.028	46.826	4,3%
Béns Immobles (IBI)	728.851	714.885	13.966	2,0%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	57.505	59.412	-1.907	-3,2%
Increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)	205.982	188.244	17.738	9,4%
Activitats econòmiques (IAE)	103.041	106.078	-3.037	-2,9%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	50.475	30.409	20.066	66,0%
Taxes i preus públics	132.848	136.754	-3.906	-2,9%
	1.278.702	1.235.782	42.920	3,5%
SANCIONS	102.233	86.893	15.340	17,7%
RECÀRRECS I INTERESSOS	26.385	20.755	5.630	27,1%
CONCESSIONS ADMINISTRATIVES	24.298	24.788	-490	-2,0%
TOTAL	1.431.618	1.368.218	63.400	4,6%

No s'han deduït del total liquidat les devolucions d'ingressos.

La liquidació de l'impost de vehicles baixa un 3,2%: el parc de vehicles es manté però es redueix l'import mitjà dels rebuts (parc de vehicles amb menys cavalls fiscals i increment de les bonificacions).

L'impost d'obres presenta l'any 2019 un notable increment respecte a l'any 2018 del 66%, més import autoliquidat (4,4 milions de la Sagrada Família i sector d'oficines) i increment de les actuacions de la inspecció.

Respecte a les taxes i els preus públics s'han de destacar les llicències urbanístiques amb un increment en consonància amb l'impost d'obres i el preu públic per la Recollida Comercial de residus amb una liquidació més elevada l'any 2018 per la liquidació d'omissions corresponents al període 2015-2017.

La liquidació per sancions s'ha incrementat un 17,7% en relació amb el 2018 com a conseqüència de la integració al SAP de l'aplicació de gestió de sancions d'ordenances (Autoritas), que ha homogeneïtzat el criteri de reconeixement de l'ingrés.

La **plusvàlua** presenta una desviació positiva del **9,4%** respecte al 2018. Es manté el nombre de transmissions el 2019 el respecte a les de l'any 2018 (59.329 l'any 2018 i 59.245 l'any 2018, un increment del **+0,1%**), però ha crescut el nombre de grans operacions, la qual cosa produeix que l'import ingressat per autoliquidacions passi de 173,9 milions l'any 2018 a **185,3 milions** l'any 2019 amb un increment del **6,5%**.

Evolució de les transmissions autoliquidades:

TRANSMISSIONS AUTOLIQUIDADES (COMPARATIVA 2009-2019)
(imports expressats en milers d'€) (Taula 29)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
IMPORT TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	78.236	85.774	68.142	75.948	95.629	126.768	152.138	157.506	178.386	173.972	185.350
VARIACIÓ INTERANUAL ABSOLUTA	-	7.538	-17.632	7.806	19.681	31.139	25.370	5.368	20.880	-4.414	11.378
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	-	9,63%	-20,56%	11,46%	25,91%	-32,56%	20,01%	3,53%	13,26%	-2,47%	6,54%
NRE. TRANSMISSIONS (AUTOLIQ.)	30.940	34.128	31.254	32.979	37.498	42.534	47.032	52.007	57.311	59.245	59.329
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	-	10,3%	-8,4%	5,5%	13,7%	13,4%	10,6%	10,6%	10,2%	3,4%	0,1%
IMPORT MITJÀ (€)	2.529	2.513	2.180	2.303	2.550	2.98	3.235	3.129	3.113	2.936	3.129
VARIACIÓ INTERANUAL PERCENTUAL	-	-0,61 %	-13,25 %	5,63 %	10,74%	16,87 %	8,54%	6,54%	2,77 %	-5,66 %	6,54%

D'altra banda, s'ha de mencionar l'increment de les gestions de la Inspecció municipal.

9.2 | Drets recaptats

El 31 de desembre s'ha recaptat el **90,3%** dels drets liquidats el 2019, tal com es pot observar a la taula 30, **0,8** punts percentuals per sota del resultat el 31 de desembre de 2018. Aquesta disminució està originada per l'increment de liquidació de les sancions amb un percentatge de cobrament inferior.

Respecte als percentatges de recaptació aconseguits el 31 de desembre, s'ha de tenir en compte que part de la liquidació efectuada els mesos de novembre i desembre es troba encara en període voluntari de cobrament i que resten pendents les actuacions previstes en la via executiva.

9.2.1 | Distribució de la recaptació per conceptes

DISTRIBUCIÓ DE LA RECAPTACIÓ PER CONCEPTES I PERCENTATGE DE RECAPTACIÓ. (Imports expressats en milers d'€) (Taula 30)

	EXERCICIS		VARIACIONS		% RECAPTACIÓ	
	2019	2018	ABSOLUTES	PERCENTUALS	2019	2018
TRIBUTARI						
Impostos	1.094.169	1.049.020	45.149	4,3%	95,5%	95,4%
Béns Immobles (IBI)	706.273	692.492	13.781	2,0%	96,9%	96,9%
Vehicles de tracció mecànica (IVTM)	48.323	49.755	-1.432	-2,9%	84,0%	83,7%
Increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)	197.834	180.588	17.246	9,5%	96,0%	95,9%
Activitats econòmiques (IAE)	93.975	96.857	-2.882	-3,0%	91,2%	91,3%
Construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	47.764	29.328	18.436	62,9%	94,6%	96,4%
Taxes i preus públics	112.513	113.180	-667	-0,6%	84,7%	82,8 %
	1.206.682	1.162.200	44.482	3,8%	94,4%	94,0 %
SANCIONS	36.811	38.857	-2.046	-5,3%	36,0%	44,7%
RECÀRRECS I INTERESSOS	26.059	20.480	27,2%	27,2%	98,8%	98,7%
CONCESSIONS ADMINISTRATIVES	23.791	24.288	-497	-2,0%	97,9%	98,0%
TOTAL RECAPTACIÓ ANY CORRENT	1.293.343	1.245.825	47.518	3,8 %	90,3%	91,1%
TRIBUTS - ALTRES ANYS	67.330	60.191	7.139	11,9%	-	-
SANCIONS - ALTRES ANYS	22.586	22.096	490	2,2%	-	-
TOTAL RECAPTACIÓ ALTRES ANYS	89.916	82.287	7.629	9,3%	-	-
TOTAL RECAPTACIÓ	1.383.259	1.328.112	55.147	4,2%	-	-

9.2.2 | Distribució de la recaptació per via voluntària / executiva

La recaptació per via executiva ha augmentat un 15,7% respecte a l'any anterior. Aquesta recaptació en període executiu presenta un increment excepcional respecte a l'any anterior degut a una operació especial.

DISTRIBUCIÓ DE LA RECAPTACIÓ PER VIA VOLUNTÀRIA / EXECUTIVA

(Imports expressats en milers d'€) (Taula 31)

	2019	%	2018	%	% VARIACIÓ
VOLUNTÀRIA	1.281.294	92,6 %	1.240.010	93,4 %	3,3%
EXECUTIVA	101.965	7,4 %	88.102	6,6%	15,7%
TOTAL	1.383.259	100,0 %	1.328.112	100,0%	4,2%

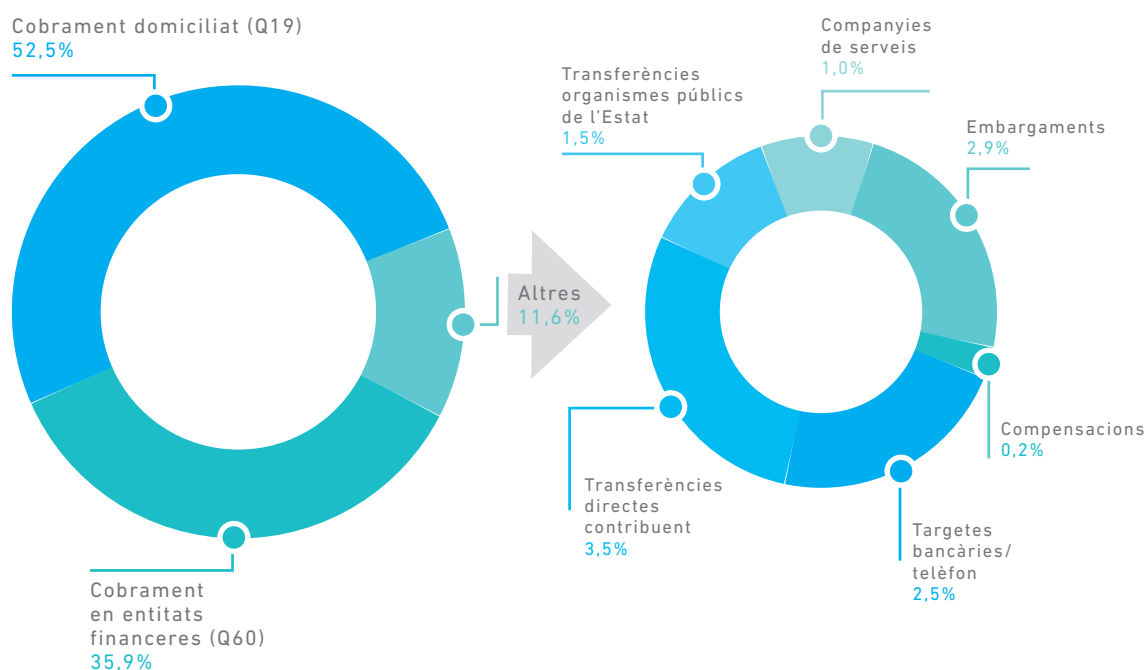
9.2.3 | Distribució de la recaptació per canals de cobrament

És important remarcar que el cobrament domiciliat és el mètode de pagament més generalitzat, i representa el 52,5% del total.

DISTRIBUCIÓ DE LA RECAPTACIÓ PER CANALS DE COBRAMENT (importos expressats en milers d'€) (Taula 32)

	2019	2018	% VARIACIÓ
COBRAMENT EN ENTITATS FINANCERES (Q60)	496.683	482.169	3,0%
COBRAMENT DOMICILIAT (Q19)	726.657	710.729	2,2%
TARGETES BANCÀRIES / TELÈFON	34.141	35.645	-4,2%
TRANSFERÈNCIES DIRECTES AL CONTRIBUENT	48.389	17.848	171,1%
RECÀRRECS I INTERESSOS	21.309	23.958	-11,1%
AUTOLIQUIDACIONS	14.182	15.337	-7,5%
SANCIONS	39.770	38.568	3,1%
RECÀRRECS I INTERESSOS	2.128	3.858	-44,8%
RECAPTACIÓ	1.383.259	1.383.112	4,6%

Distribució de la recaptació 2019 per canals de cobrament (Gràfic 8)



9.3 | Domiciliacions

9.3.1 | Evolució d'objectes imposts domiciliats

El percentatge de domiciliació 2019 del conjunt dels tres impostos se situa en el **64,9%**, 0,9 punts percentuals per sobre de l'any anterior.

EVOLUCIÓ D'OBJECTES DOMICILIATS (Taula 33)

	2019		2018		VARIACIONS	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	ABSOLUTES	PERCENTUALS
BÉNS IMMOBLES (IBI)	971.352	86,2%	950.330	84,3%	21.022	1,9%
ACTIVITATS ECONÒMIQUES (IAE)	12.997	52,0%	11.856	47,7%	1.141	4,3%
VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA (IVTM)	267.403	34,5%	270.501	34,9%	-3.098	-0,4%
TOTAL	1.251.752	64,9 %	1.232.687	64,0 %	19.065	0,9%

9.4 | Fraccionaments

Els fraccionaments formalitzats al llarg de l'any 2019 han estat 12.063 expedients per un import total de **36,4** milions d'euros.

9.4.1 | Distribució per venciments dels nous fraccionaments

NOUS FRACCIONAMENTS 2019

(Imports expressats en milers d'€) (Taula 34)

	NOMBRE EXP.	%	IMPORT-€	MITJANA-€
FINS A 1 ANY	5.489	45,5%	6.933.410	1.263
D'1 A 2 ANYS	2.497	20,7%	4.316.991	1.729
DE 2 A 3 ANYS	2.149	17,8%	7.083.411	3.296
DE 3 A 5 ANYS	1.919	15,9%	18.004.314	9.382
MÉS DE 5 ANYS	9	0,1%	72.545	8.061
TOTAL	12.063	100,0%	36.410.671	3.018

El 84% dels fraccionaments concedits el 2019 són inferiors als 3 anys i representen el 50,4% de l'import fraccionat.

DISTRIBUCIÓ PER IMPORTS DELS NOUS FRACCIONAMENTS (Taula 35)

	NOMBRE EXP.	%	IMPORT-€	MITJANA-€
DE 0 A 1.000 €	5.660	46,9%	2.883.837	510
DE 1.001 A 3.000 €	3.820	31,7%	6.753.423	1.768
DE 3.001 A 6.000 €	1.528	12,7%	6.375.055	4.172
DE 6.001 A 24.000 €	965	8,0%	9.939.335	10.300
DE 24.001 A 60.000 €	76	0,6%	2.187.598	28.784
DE MÉS DE 60.000 €	14	0,1%	8.271.425	590.816
TOTAL	12.063	100,0%	36.410.671	3.018

El **91,3%** dels fraccionaments concedits el 2019 són inferiors a 6.000 euros. El **8,7%** restant concentra el **56%** de l'import fraccionat.

9.4.3 | Total deute fraccionat pendent de cobrament

El deute fraccionat pendent de cobrament el 31 de desembre és de 50,3 milions d'euros amb un total de 15.248 expedients.

9.5 | Procediments d'embargaments

L'any 2019 els procediments d'embargaments han evolucionat d'acord amb les previsions i els objectius inicials, encara que s'han d'efectuar les consideracions següents:

Els embargaments de comptes corrents gestionats per l'IMH, tot i haver augmentat el nombre de diligències ordenades a les entitats bancàries en un 9,33%, han donat un resultat de recaptació inferior en un 14%. S'ha embargat per import de 28.547.000 euros.

Aquesta disminució obeeix a dos factors no imputables a l'eficiència de la gestió:

- D'una banda, ha disminuït el percentatge del nombre de retencions respecte a les diligències ordenades en un 16%.
- Alhora, l'import mitjà retingut per diligència ha passat dels 185 euros de l'any 2018, als 173 euros per diligència l'any 2019.

Els embargaments de les devolucions de l'AEAT han donat els mateixos resultats que els obtinguts en l'exercici anterior.

NOMBRE DE DILIGÈNCIES D'EMBARGAMENT I IMPORTS

(Imports expressats en milers d'€) (Taula 36)

	NOMBRE D'EXPEDIENTS PETICIONS			COBRAT			FRACCIONAT		
	2019	2018	% VARIACIÓ	2019	2018	% VARIACIÓ	2019	2018	% VARIACIÓ
COMPTES CORRENTS	614.833	562.361	9,3 %	28.547	33.271	-14,2%	-	-	-
DEVOLUCIONS AEAT	2.625.144	2.640.255	-0,6%	8.098	7.303	10,9%	-	-	-
EMBARGAMENTS (EB) ATC	6.265	4.658	-0,6%	1.212	149	713,4%	-	-	-
EB VEHICLES	24.799	10.710	34,5%	1.259	952	32,2%	717	468	53,2%
EB IMMOBLES	19.588	562.361	131,5%	1.433	3.699	-61,3%	596	2.171	-72,5%
EB LLOGUERS	16	17	-5,9%	497	598	-16,9%	0	119	-100,0%
EB SOUS	1.960	181	982,9%	83	12	591,7%	421	5	8.320,0%
TOTAL	3.292.605	3.780.543	-12,9%	41.129	45.984	-10,6 %	1.734	2.763	-37,2%

Els embargaments de l'ATC es van iniciar a finals de l'any 2018. Bona part dels 6.265 contribuents acceptats per l'ATC per efectuar l'embargament de comptes es van fer efectius l'any 2019. Aquest any 2019 es va fer un segon enviament de 4.658 deutes, i el resultat acumulat ha estat de 1.350.000 euros.

Els procediments d'embargaments de vehicles i d'immobles, implantats al SAP l'any 2018, estan estabilitzats i permeten la gestió d'un nombre més elevat d'expedients.

La recaptació en l'embargament de vehicles han augmentat un 32% en el cobrament i un 53% en els expedients fraccionats.

En immobles s'observa una disminució en els ingressos, tot i haver gestionat un nombre més gran d'expedients. El motiu que justifica aquest comportament s'observa en el fet que els expedients tramitats de manera massiva han estat d'imports inferiors.

El fet de poder tramitar de forma massiva, independentment del resultat de la recaptació, suposa una justícia distributiva que permet reclamar contra un nombre més elevat de deutors.

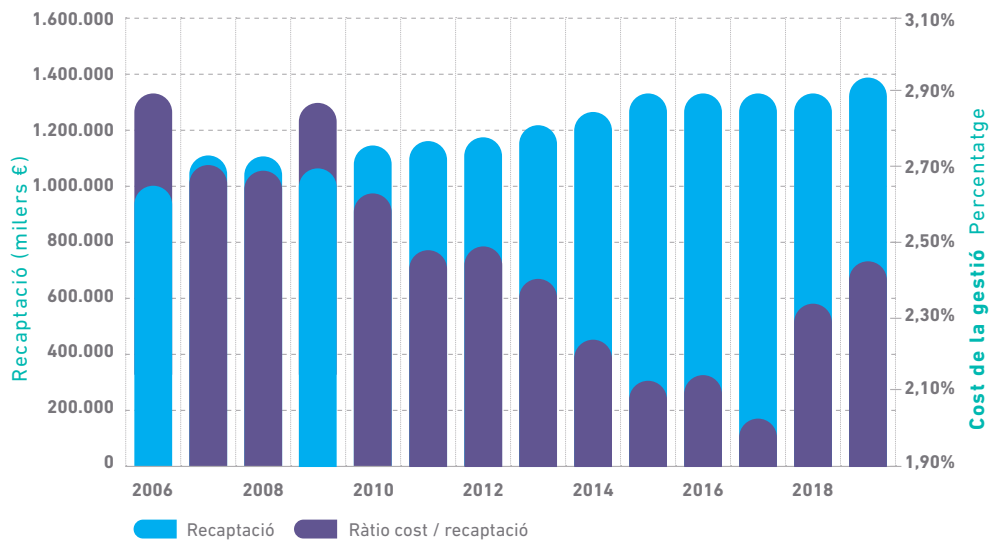
Els embargaments de lloguers mantenen la seva productivitat en termes similars.

Els embargaments de sous es van implantar l'últim trimestre del 2018 i durant el 2019 han evolucionat favorablement. Per aquest fet les dades 2018-2019 no es poden comparar. Per al 2020 es preveu una estabilització del procediment.

9.6 | Cost de la gestió

La ràtio cost/recaptació se situa en un 2,4%, lleugerament superior al de l'any anterior, 2,32%. El càlcul incorpora, a més del cost directe de la gestió de l'Institut Municipal, altres costos corresponents al 010 i a l'IMI.

Cost de la gestió (Gràfic 9)



L'increment de cost es pot explicar pels motius següents:

- Plantilla més àmplia
- Pujades de sous aprovades en els PGE
- Més operacions de manteniment informàtic

10

Gestió de la qualitat i notificacions



10.1 | Gestió de la qualitat

Durant aquest exercici s'ha realitzat l'adaptació de documentació a la nova versió del Sistema de Gestió Documental (Qdoc).

Els processos de treball de l'Institut Municipal d'Hisenda són objecte d'una anàlisi continuada, per aconseguir la prestació de serveis als ciutadans que s'espera, malgrat les dificultats que representen les gestions de caràcter massiu i la dependència dels processos informàtics estandaritzats, actualment en procés de renovació generalitzada.

S'han produït canvis en l'organigrama, que es veuen reflectits en la modificació de la documentació.

En aquesta mateixa línia, el Departament de Qualitat i Notificacions ha passat a anomenar-se Departament de Comunicació i Qualitat, amb la qual cosa es pretén abordar, entre altres temàtiques, tant la comunicació interna com la comunicació externa, en col·laboració amb altres àrees municipals.

10.2 | Notificacions

NOMBRE DE NOTIFICACIONS PER TIPUS (Taula 37)

	2019	2018	% VARIACIÓ
SENSE AVÍS DE RECEPCIÓ	1.678.974	2.361.921	-28,9%
Correu ordinari	964.841	1.647.663	-41,4%
Padrons	714.133	714.258	-0,0%
AMB AVÍS DE RECEPCIÓ	2.381.005	2.526.072	-5,7%
Voluntària	157.576	232.576	-32,2%
Infraccions	880.426	965.100	-8,8%
Executiva	1.343.003	1.328.396	1,1%
TOTAL	4.059.979	4.887.993	-16,9%

Respecte a l'any passat hi ha hagut una disminució general del lliurament de notificacions. Analitzant la sortida de les diferents remeses de liquidacions per via voluntària, l'únic element diferenciador respecte a l'any 2018 va ser una remesa especial de residus d'aproximadament 24.000 notificacions, que per si mateixa no explica la reducció existent.

La diferència que hi ha respecte al correu ordinari en relació amb l'any 2018 està motivada en el lliurament que es va fer de cartes informatives sobre la revisió de valors cadastrals. Un altre motiu és que es va decidir deixar d'enviar cartes de la fase III (diligències d'embargament) d'embargaments atès l'escàs valor que aquesta informació tenia per a la ciutadania.

Els controls que es porten a terme dels justificants de recepció de les notificacions serveixen per mantenir el nivell d'exigència sobre les empreses de repartiment, per adequar la seva gestió al grau de qualitat que ha d'aconseguir l'IMH, atesa la transcendència del seu resultat, no només per garantir els drets de la ciutadania sinó per evitar reclamacions i recursos per aquest motiu.

El justificant de recepció és un element probatori de la gestió del repartiment de les notificacions; per això, s'efectua un control de qualitat que consisteix a comprovar la correspondència entre les imatges digitalitzades dels justificants de recepció i les respostes alfanumèriques de les notificacions.

11

Subvencions i ajuts vinculats als tributs



11.1 | Sol·licituds de subvencions i ajuts de l'IBI

Respecte a l'any 2018, s'observa una disminució de les sol·licituds de subvencions i ajudes vinculades a l'IBI. En el cas de les subvencions, es produeix una lleugera disminució del 4,0% respecte a l'any anterior, mentre que en el cas dels ajuts, es produeix una disminució del 15,0% respecte al 2018.

NOMBRE DE SOL·LICITUDS DE SUBVENCIONS I D'AJUDES REBUDES (Taula 38)

	2019	2018	% VARIACIÓ
SUBVENCIONS	1.561	1.626	-4,0%
AJUTS	1.175	1.383	-15,0%
TOTAL	2.736	3.009	-9,1%

El percentatge de variació ha resultat negatiu, sobretot en el cas dels ajuts, en haver optat les persones interessades per sol·licitar l'ajut de la convocatòria per pocs recursos.

11.1.1 | Tipologia de les subvencions i els ajuts que s'han resolt

La tipologia de les subvencions i de les ajudes que s'han resolt es pot observar a la taula següent:

TIPOLOGIA DE SUBVENCIONS I AJUDES TRAMITADES (Taula 39)

	SOL·LICITUDS REBUDES	% SOL·LICITUDS REBUDES	SOL·LICITUDS ESTIMADES	% SOL·LICITUDS ESTIMADES RESPECTE A PRESENTADES
SUBVENCIONS	1.561	57,05%	1.494	95,71%
Subvencions a famílies nombroses llogateres	63	2,30%	56	88,89%
Subvencions a famílies monoparentals propietàries	1.386	50,66%	1.333	96,18%
Subvencions a famílies monoparentals llogateres	112	4,09%	105	93,75%
AJUTS	1.175	42,95%	1.031	87,74%
Ajut a vidus/vídues propietaris	1.133	41,41%	998	88,08%
Ajut a vidus/vídues llogaters	42	1,54%	33	78,57%
TOTAL	2.736	100,00%	2.525	92,29%

La majoria de subvencions sol·licitades corresponen a sol·licituds de famílies monoparentals propietàries (51%), mentre que en el cas dels ajuts, el majoritari és el de persones vídues propietàries, amb el 41%.

12

Organismes de tutela dels contribuents



Els Organismes de tutela de les persones contribuents fan arribar a l'Institut Municipal d'Hisenda peticions d'informació relatives a queixes de la ciutadania. Aquestes serveixen per detectar àrees de millora dels processos de treball i també és una oportunitat perquè els organismes de tutela coneguin la gestió i els procediments de l'IMH.

Respecte a l'any 2018, hi ha hagut una variació mínima en el nombre de queixes rebudes. Continuen sent més nombroses les queixes relacionades amb multes.

L'any 2019 s'han resolt 112 queixes.

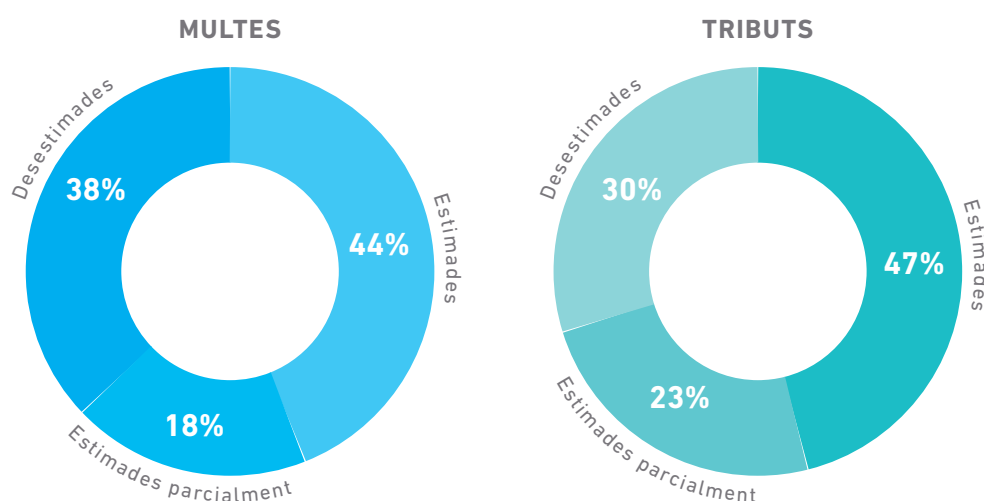
12.1 | Síndic de greuges de Catalunya

NOMBRE DE QUEIXES REBUDES (Taula 40)

	2019	%	2018	%
MULTES	39	58,2%	38	62,3%
TRIBUTS	28	41,8%	23	37,7%
TOTAL	67		61	

Sobre el total de 75 queixes resoltes durant el 2019, la distribució segons el sentit de la resolució és la següent:

Sentit de la resolució de les peticions del síndic (Gràfic 10)



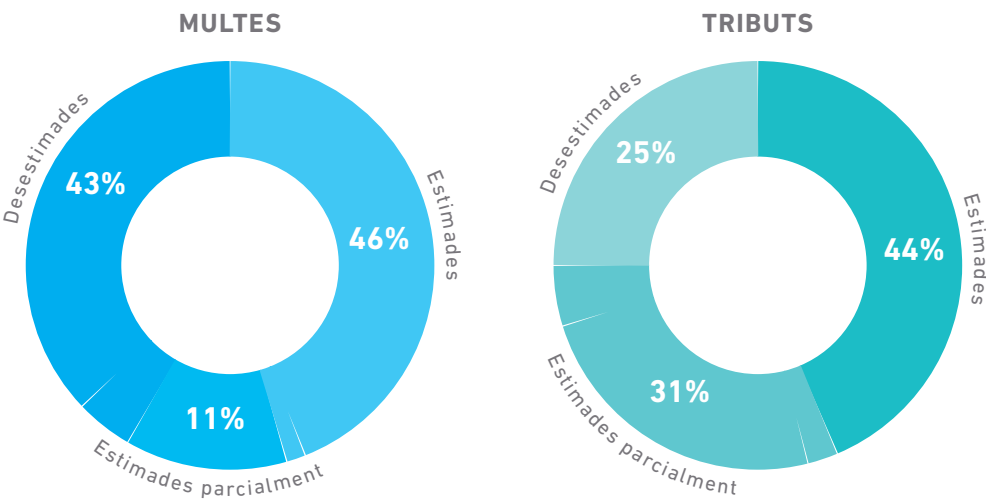
12.2 | Síndic de greuges de Barcelona

NOMBRE DE QUEIXES REBUDES (Taula 41)

	2019	%	2018	%
MULTES	31	68,9%	27	56,2%
TRIBUTS	14	31,1%	21	47,8%
TOTAL	45		48	

La distribució segons el sentit de la resolució de les 51 queixes resoltes durant el 2019 és la següent:

Sentit de la resolució de les peticions de la síndica (Gràfic 11)



i h i h i h i h

i h i h i h i h

i h i h i h i h

i h i h i h i h

i h i h i h i h